



# Estado de la relación con los clientes

## Generando valor para los clientes

Cientes Residenciales - 2012

Preparado para: **chec**



*Este estudio fue realizado bajo un Sistema de Gestión de Calidad certificado en las normas ISO 20252:2006 / ISO 9001:2008*



# Contenido



1. Ficha Técnica
2. Objetivos
3. Metodología Cuantitativa
4. Distribución de la muestra
5. Hábitos de relación en cuanto a puntos de contacto
6. Estado de la relación en términos de actitudes y comportamiento deseado
7. Así perciben los clientes a CHEC - Satisfacción desde la Imagen
8. Satisfacción General
9. La Satisfacción desde los procesos
10. Planes de acción
11. Conclusiones



# Ficha Técnica



# Ficha Técnica (1/2)

<b>Empresa Contratante</b>	Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. - CHEC
<b>Empresa que realiza</b>	Ipsos Napoleón Franco S.A.
<b>Naturaleza de la Investigación</b>	Cuantitativa
<b>Técnica de recolección</b>	Entrevista personal con aplicación de un cuestionario estructurado con una duración aproximada de 45 minutos de duración.
<b>Grupo objetivo</b>	Unidad Muestral: Hogares con servicios de CHEC, de todos los estratos Entrevistado: Hombres y mujeres mayores de 18 años, responsables del pago de servicios públicos, jefes de hogar y/o amas de casa, de estratos 1 al 6, y que sean hogares usuarios de servicio de energía de la CHEC
<b>Cubrimiento</b>	Municipios del departamento de Caldas y Risaralda donde CHEC presta sus servicios, tanto en el área urbana como rural. Relacionados en la distribución de la muestra.
<b>Método de muestreo</b>	Muestreo multietápico estratificado, por conglomerados, aleatorio simple. Marco de áreas cartográficas con base en la información censal y proyecciones de población del Censo 2005
<b>Marco Muestral</b>	El marco estadístico, está constituido por el inventario cartográfico, con la conglomeración de hogares en secciones cartográficas, a partir de la información del último censo nacional de población y vivienda 2005
<b>Fecha de campo</b>	3 a 26 de Septiembre de 2012
<b>Proveedor de Campo</b>	Área de Operaciones de Ipsos Napoleón Franco
<b>Equipos de campo</b>	Caldas: Supervisor: 2 y 10 encuestadores Risaralda: Supervisores 2 y 13 encuestadores
<b>Método de Supervisión de Encuestadores</b>	Personal y Telefónico

MUESTRA	Total	REGIONES				
		Centro	Noroccidente	Oriente	Sur	Suroccidente
Esrel esperado	<b>3.9%</b>	<b>8.6%</b>	<b>8.6%</b>	<b>8.9%</b>	<b>8.9%</b>	<b>8.9%</b>
Muestra planeada	<b>620</b>	130	130	120	120	120
Esrel final	<b>3.9%</b>	<b>8.6%</b>	<b>8.4%</b>	<b>9.0%</b>	<b>8.8%</b>	<b>8.6%</b>
Muestra ejecutada	<b>633</b>	129	134	119	123	128
Porcentaje de cubrimiento	100%	99%	103%	99%	102%	106%

## Error Estándar Relativo (esrel) y Nivel de Confianza

Debido a que es un muestreo no probabilístico, no es adecuado estimar márgenes de error, sin embargo se presenta (en el cuadro de distribución de muestra) la estimación del error estándar relativo mínimo esperado (precisión esperada medida en términos del error de muestreo), con un nivel de confiabilidad del 95%, en cuanto a los principales indicadores con una prevalencia del 50% (fenómeno de ocurrencia en la población del 50%).

## Ponderación

Se realizó una ponderación que incorpora la estructura de la población de los municipios de los departamentos de Caldas y Risaralda en los cuáles CHEC presta el servicio, de acuerdo a las proyecciones de población del DANE.

# Objetivos





Establecer el índice de Satisfacción de los clientes residenciales de la CHEC para el negocio de distribución tomando como base los diferentes segmentos de clientes de la compañía y los productos y servicios que esta ofrece (servicio de energía).



# Metodología Cuantitativa



# Portafolio Ipsos Loyalty

- Para dar cumplimiento con los objetivos del requerimiento se trabajó el proyecto a través de una de las metodologías propias de **IPSOS LOYALTY**, las cuales permiten articular de manera integral la opinión de los clientes y la medición efectiva de los niveles de satisfacción. Esta metodología es:



Metodología propuestas para abordar necesidades de información de CHEC

# Índice de Satisfacción (IS)

El **Índice de Satisfacción (IS)** es un promedio de las calificaciones que los encuestados declaran, llevadas a una escala de 1 a 100 donde a cada una de las calificaciones originales se les asigna un valor predeterminado.

Los valores para el re escalamiento se obtienen a través de una fórmula IPSOS la cual garantiza el mantenimiento de la estructura de la escala de 1 a 10

La escala trabajada con sus respectivos factores de re escalamiento es la siguiente

Totalmente Insatisfecho								Totalmente Satisfecho	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	11.1	22.2	33.3	44.4	55.5	66.6	77.7	88.8	100

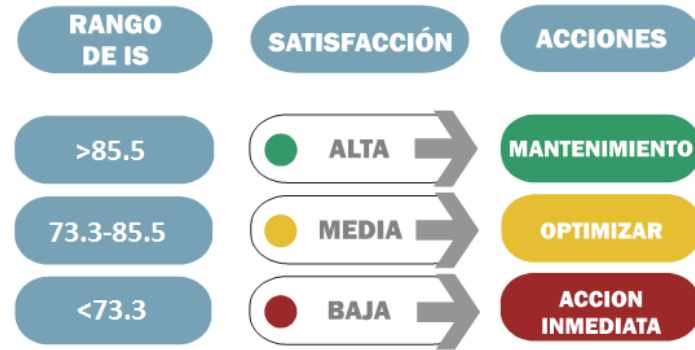
El IS está expresado en una escala del 0 al 100, donde los puntos extremos de la escala (1 y 10) son valorados con la mínima y máxima satisfacción (0 y 100).

*Este indicador se constituye en un indicador más sensible a los cambios en la satisfacción*

## Parámetros de comparación

Para el análisis de la información se utiliza un sistema de “semáforo”, el cual permite detectar de acuerdo al juego de colores, la situación en que se encuentra cada uno de los procesos y atributos en la medición. Este análisis se realiza tomando como base el cálculo del IS

Para el presente estudio y mientras se construyen indicadores propios de Grupo EPM, se hace uso del Benchmark de IPSOS para medir el relacionamiento de categorías de servicios masivos para personas naturales, los cuales son:



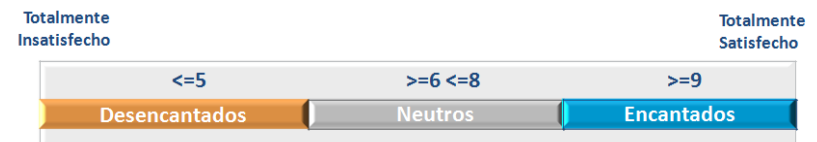
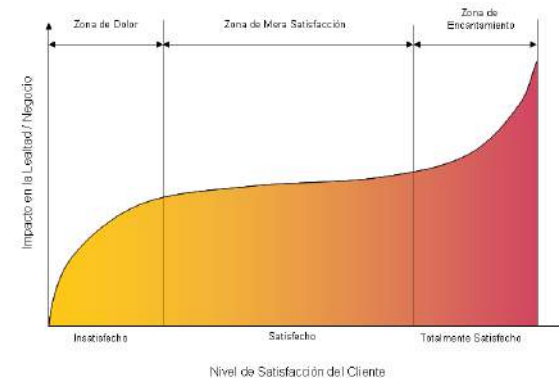
## Análisis de encantamiento

Partamos del modelo de encantamiento utilizado por IPSOS para la evaluación de satisfacción.

Este modelo de encantamiento se basa en la teoría de que el verdadero impacto que la satisfacción genera para el negocio se da en los extremos de la escala; es por ello que manejaremos los grupos de Encantados y Desencantados.

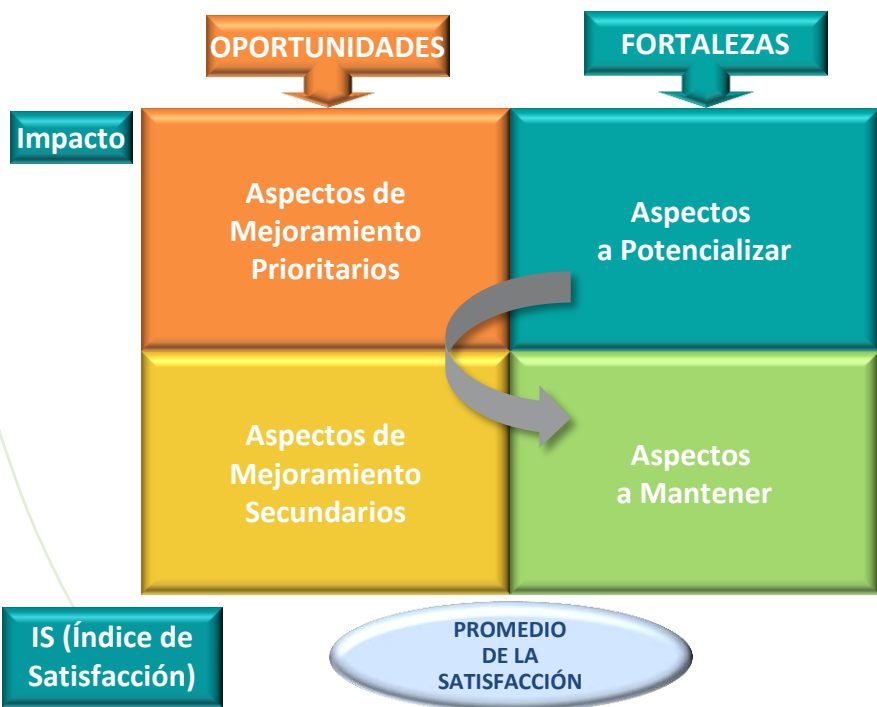
Los rangos para el presente estudio se determinaron analizando las razones de la Satisfacción General frente a la calificación asignada y haciendo un Benchmark con los indicadores de esta categoría obtenidos por IPSOS en Latinoamérica.

La agrupación se definió de la siguiente forma:



### MAPA DE ACCIÓN

Al cruzar el impacto calculado y compararlo con el desempeño general de la entidad y los procesos evaluados, se construye una matriz que permite detectar los caminos de acción a tener en cuenta para la estrategia de la empresa en el siguiente periodo. Los puntos de corte para determinar los cambios de cuadrante se construyen con base en el promedio de los impactos de los atributos de cada proceso (eje vertical) y el promedio de los índices de satisfacción para el punto de corte del eje horizontal. Esta matriz es la siguiente



### MAPA DE EVOLUCIÓN Y CRITICIDAD

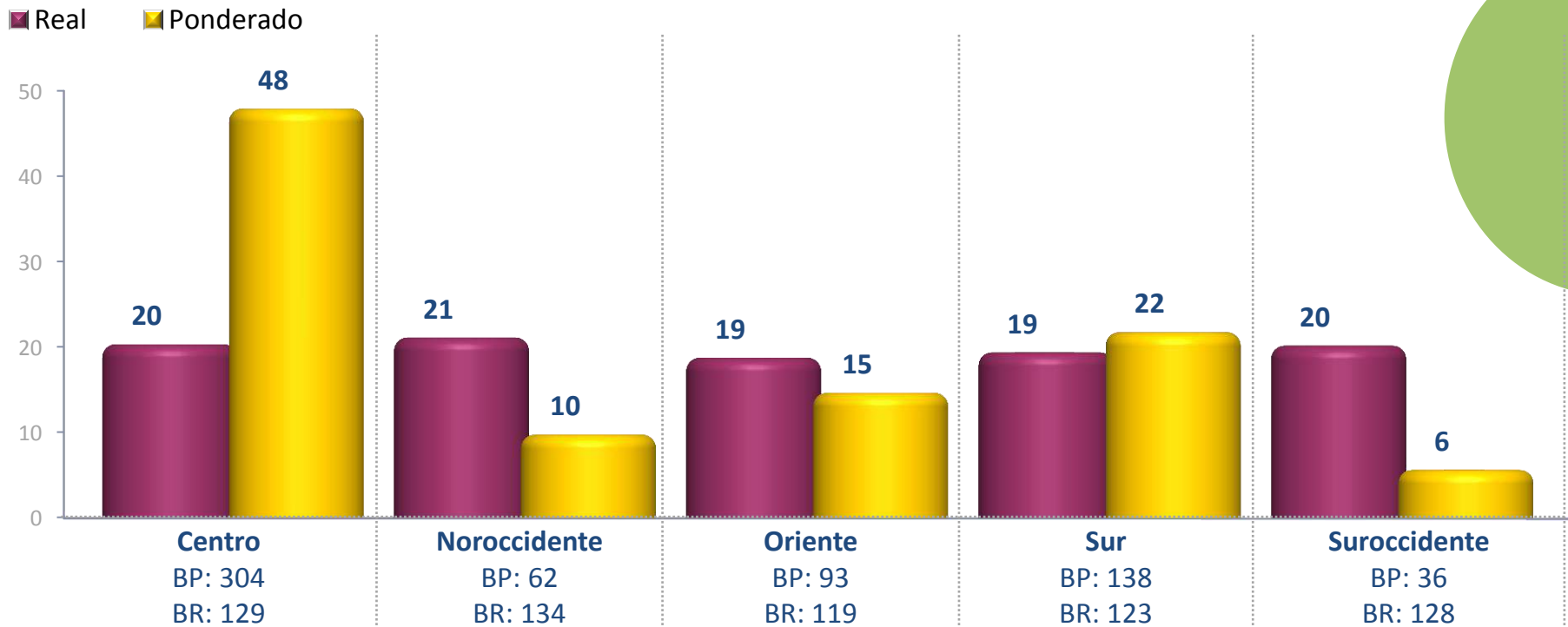
Al cruzar el estado actual de desempeño Índice de Satisfacción (IS) y la evolución de este indicador con respecto a la medición anterior; se construye una matriz que identifica las criticidades en términos de la evolución, los items ubicados a la izquierda son aquellos que caen en su nivel de satisfacción con respecto a la medición anterior, los que aparecen a la derecha son aquellos que crecen.



# Distribución de la muestra

## Demográficos



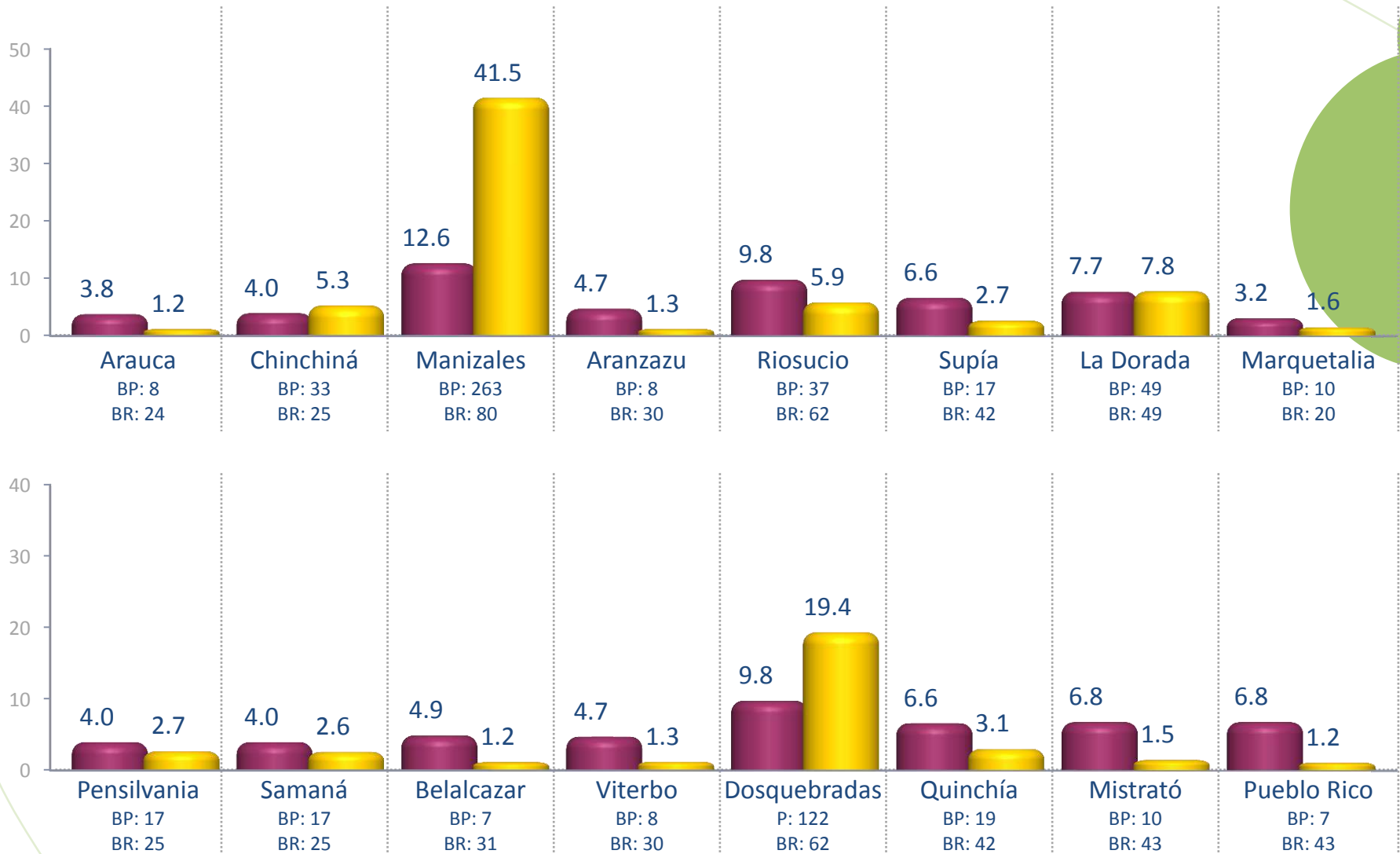


La muestra por Zona fue determinada por cuotas en la metodología del estudio

# Distribución de la muestra

## Municipio

■ Real    ■ Ponderado



La muestra por Zona fue determinada por cuotas en la metodología del estudio



# Demográficos

★ **Edad** 633

18 a 30 Años	18,4%
31 a 40 Años	19,3%
41 a 50 Años	21,6%
Mayor de 50 Años	40,6%

★ **Genero** 633

Hombre	27%
Mujer	73%

★ **Relación con la vivienda** 633

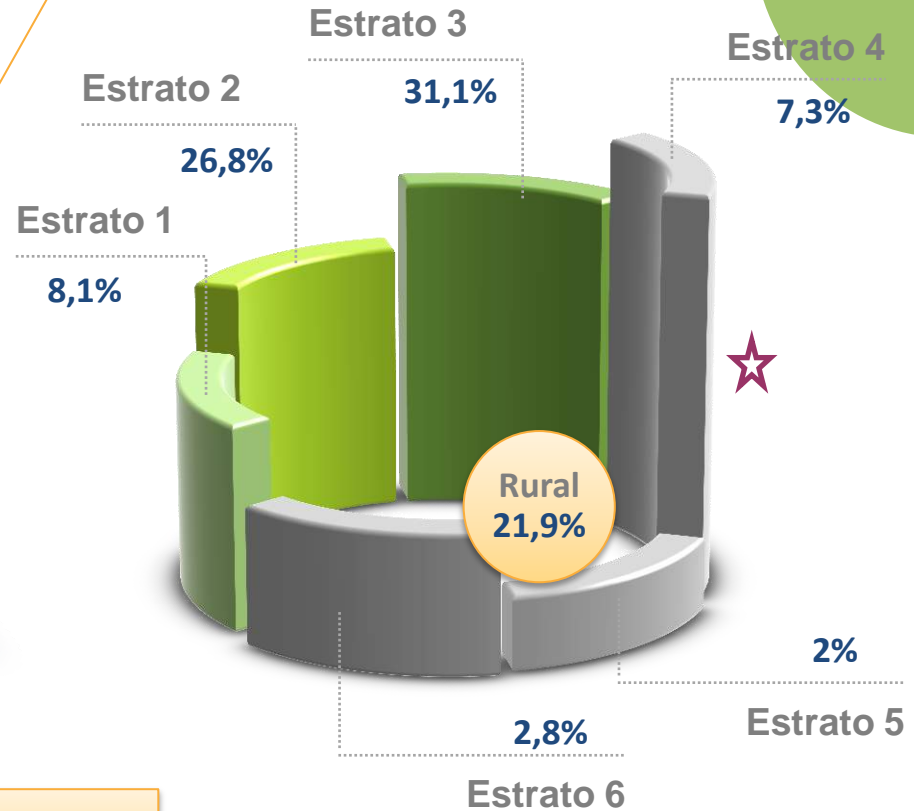
Propia	64,1%
Arrendada	35,9%

★ **Sector** 633

Urbano	78,1%
Rural	21,9%

★ **Nivel Socioeconómico** 633

Bajo	44,7%
Medio	49,2%
Alto	6,1%



★ Resultado de la muestra SIN cuota preestablecida  
 ★ Resultado de la muestra CON cuota preestablecida

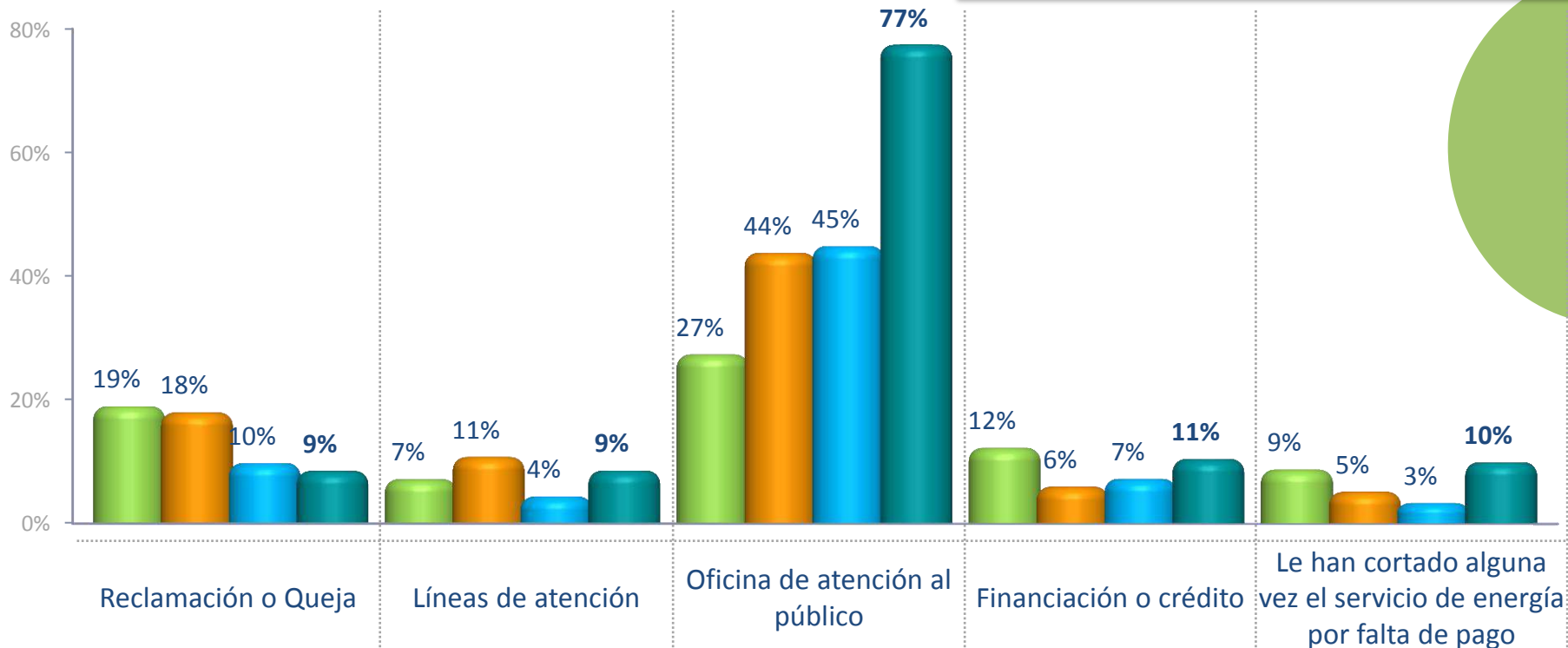
# Hábitos de relación en cuanto a puntos de contacto



# Personas que han tenido relación con un punto de contacto



Oficinas de Atención, incrementa su participación debido a que a partir de la medición anterior se evidencio la necesidad de hacer consistencia entre lugares de pago y asistencia a oficinas de atención.



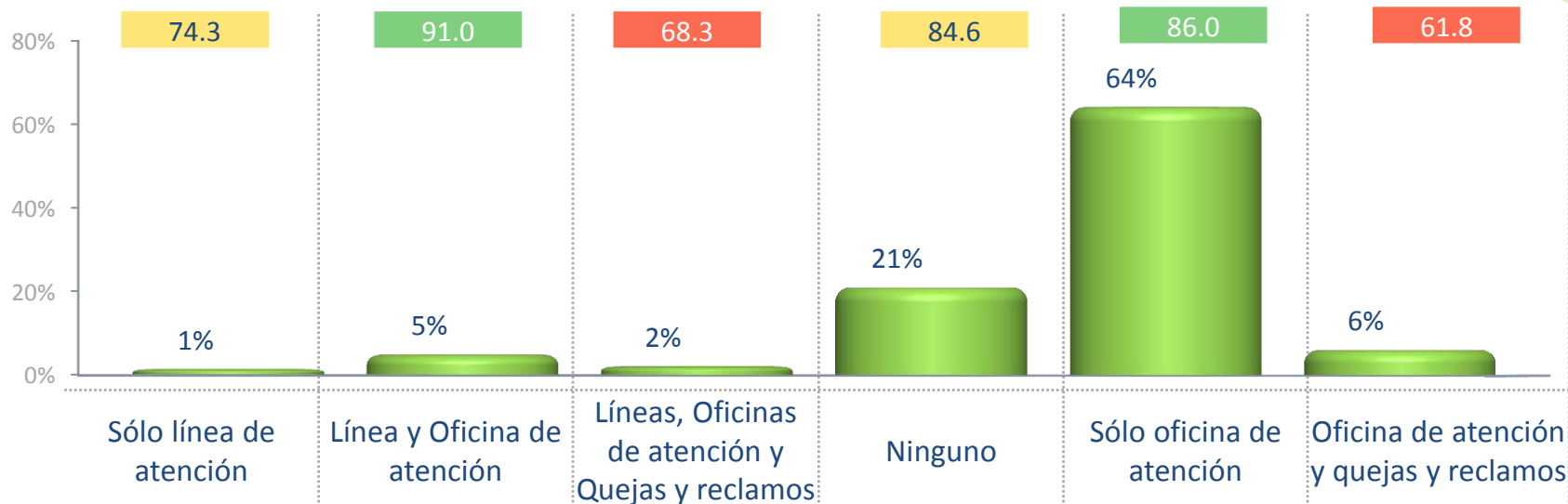
■ 2009 ■ 2010 ■ 2011 ■ 2012

1LP. 1RC.  
1LA. 1OF.  
1FNC. 1SR.

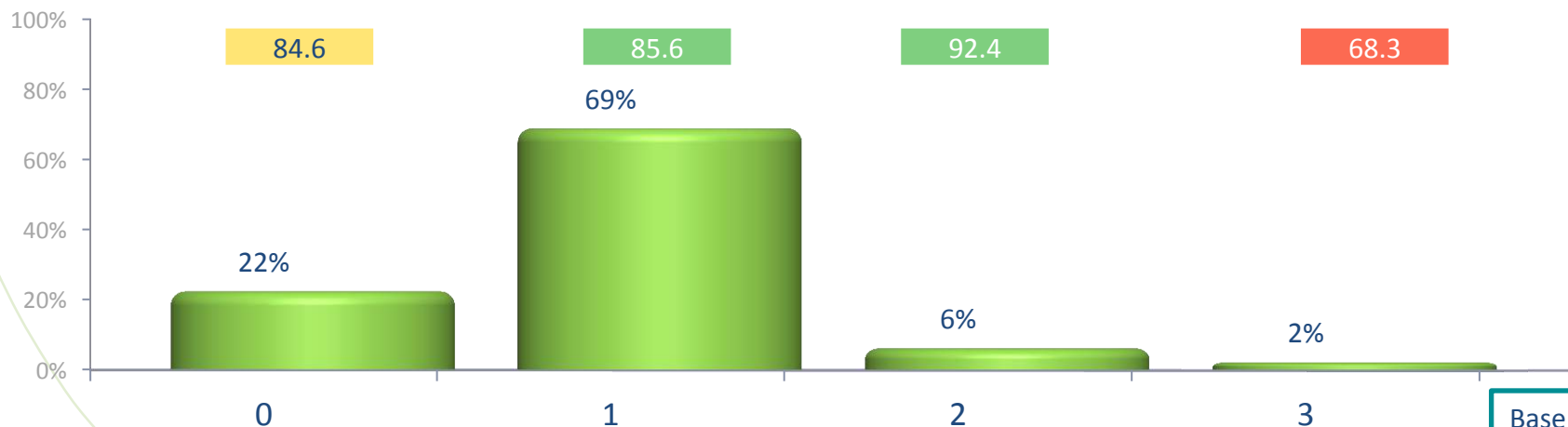
¿Durante el último año ha realizado / comunicado / acudido ...?

Base: 633

# Uso de más de un canal de contacto

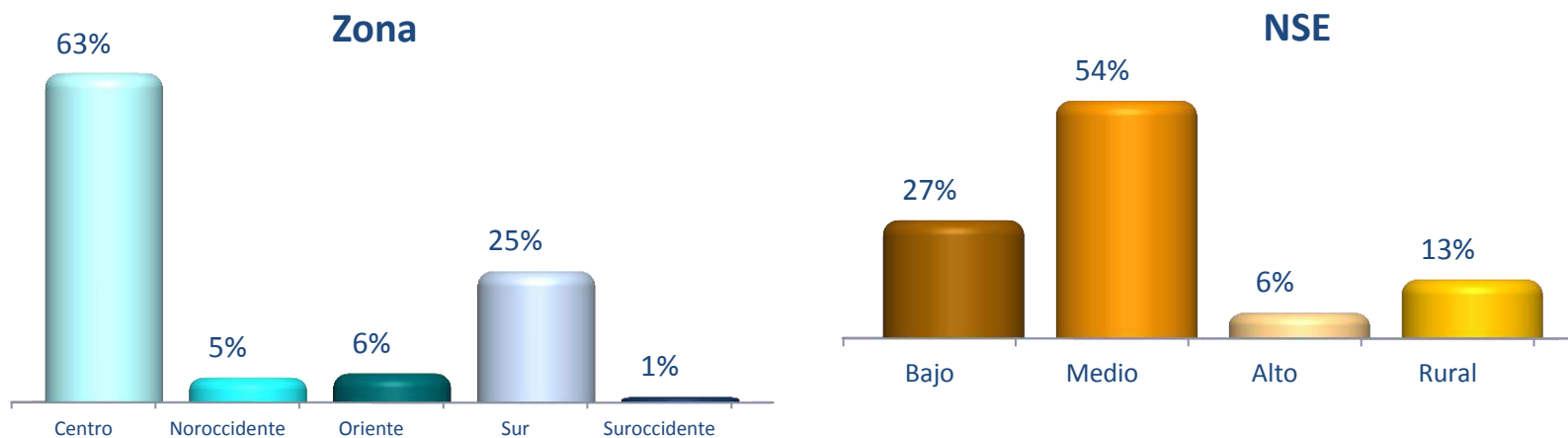


## Cantidad de canales usados



Base: 633

## Quiénes son los que usan más de un canal de contacto



- Los usuarios que realizan quejas y reclamos, en general se comunican por temas de cobros inadecuados en la factura (no correspondientes o muy altos)
- Sus percepciones de la atención recibida tanto en las líneas de atención como en el proceso de solución de sus quejas y reclamos es muy positiva, ya que reportan:
  - Atención amable
  - Atención diligente
  - Rapidez en la solución de inquietudes planteadas
  - Claridad en la información y orientación recibida

Base: 51

# Expectativas de los clientes

## Impacto de los factores y los atributos

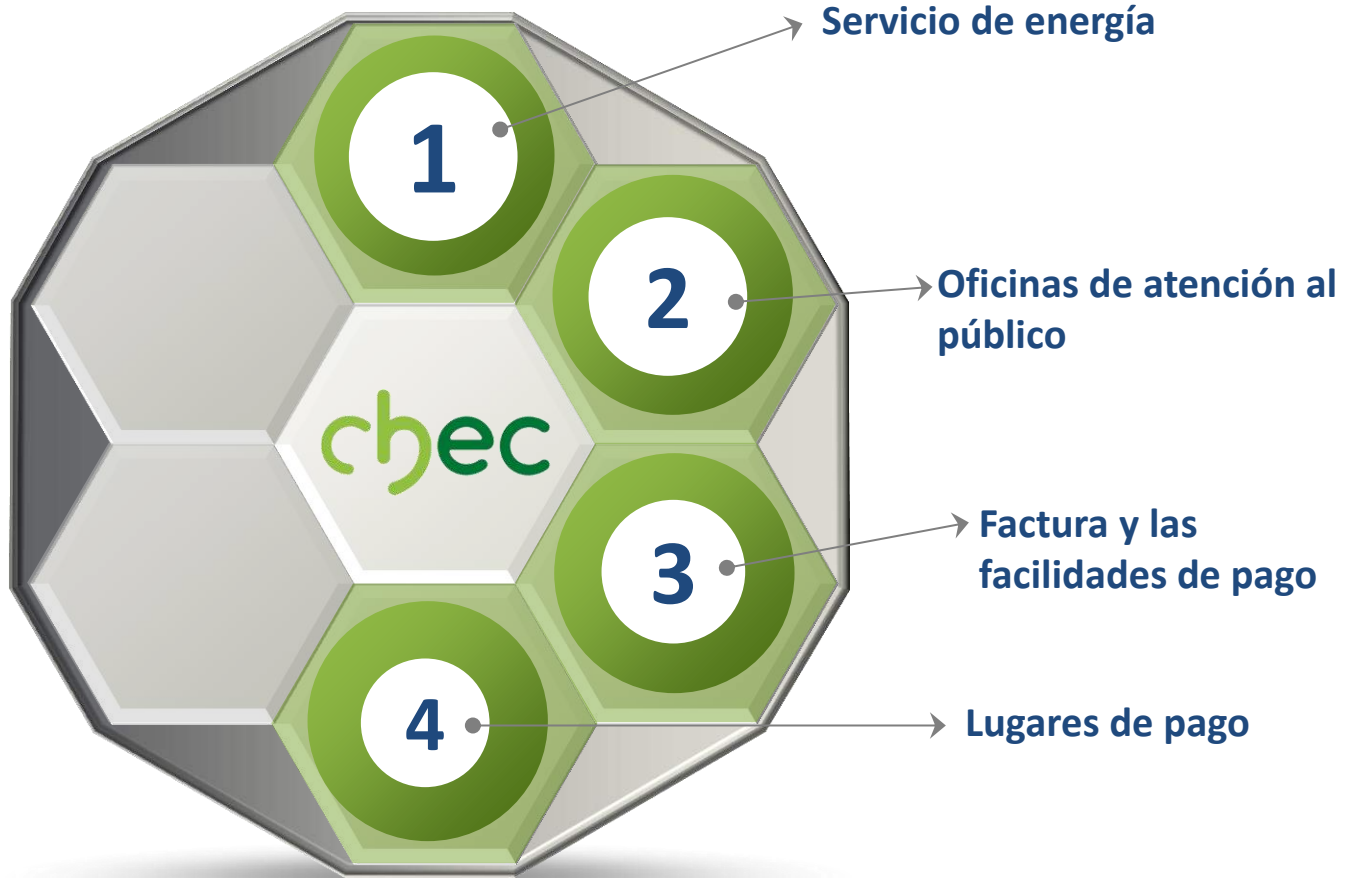


En este capítulo encontraremos la **manera como los clientes ven la relación con CHEC**, en términos de **impactos** de cada uno de los Procesos sobre la Satisfacción General y posteriormente de cada uno de los procesos con respecto a los atributos que lo componen.

La importancia de los procesos sobre la satisfacción general y de los atributos sobre los procesos se determinó a través de modelos de regresión múltiple. En general se presentaran los análisis sobre le mejor modelo, estadísticamente hablando, es decir aquel que describe de manera mas apropiada el comportamientos de los usuarios.

# Estructura de la Satisfacción **General**

Energía se mantiene como el proceso mas importante , al igual que en los años anteriores, mientras facturación cae un lugar en importancia para los usuarios.



Los procesos: Línea de Atención, Reclamación o queja, Servicio de reconexión y Alumbrado público, no fueron incluidos en el modelo pues como sólo algunos usuarios los evalúan se sesgaría el análisis de la estructura de la satisfacción.



Servicio de Energía



Calidad de la energía como producto

Disponibilidad permanente del servicio de energía

Desempeño del personal técnico, en la solución de las dificultades que se presentan en el servicio

Costo del servicio frente al beneficio que recibe

Orientaciones sobre los riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica

Sólo se presentan los atributos que son significativos para el proceso, desde el punto de vista de los usuarios y como resultado de los modelos.



Oficinas de Atención



Información o respuesta que recibe a la solicitud que motivó su visita

Cantidad de oficinas

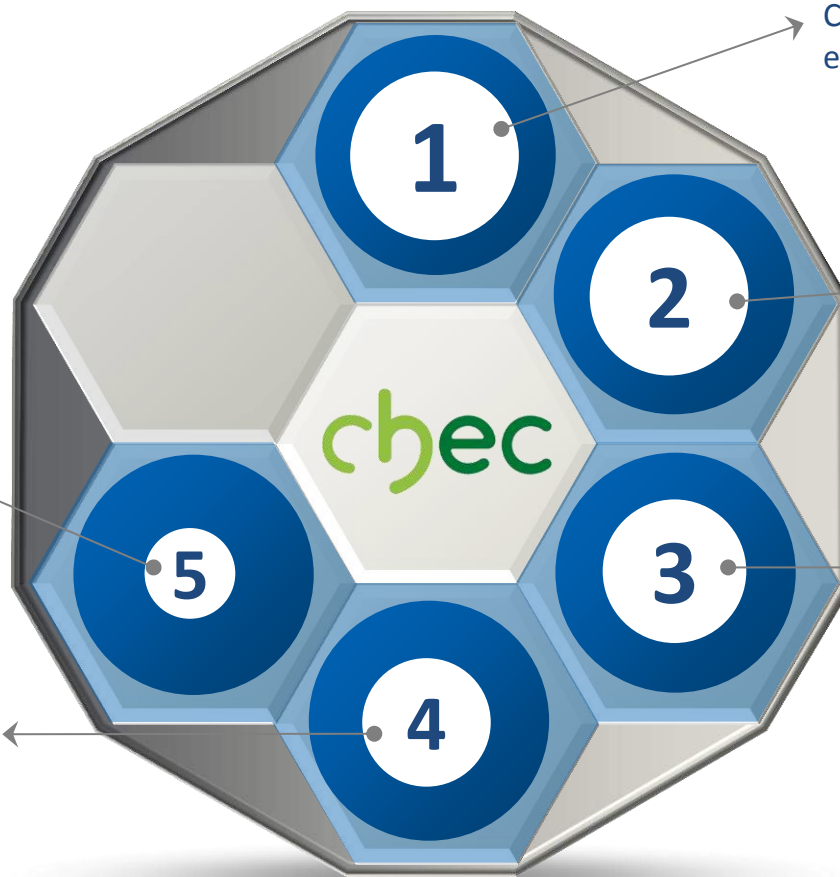
Amabilidad de los funcionarios que atienden

Sólo se presentan los atributos que son significativos para el proceso, desde el punto de vista de los usuarios y como resultado de los modelos.



# Estructura de la Satisfacción

Factura y Facilidades de pago



Conveniencia de las fechas límites para el pago de la Factura

Oportunidad con la que recibe la factura, de acuerdo a las fechas acordadas para tal fin

Coherencia entre lo facturado y los consumos realizados

Alternativas ofrecidas de lugares de pago

Claridad de la factura en general en cuanto a información y cálculo de los servicios de CHEC y de otras entidades diferentes a CHEC

Sólo se presentan los atributos que son significativos para el proceso, desde el punto de vista de los usuarios y como resultado de los modelos.



Lugares de pago



Tranquilidad que le da pagar en el lugar que utiliza

Facilidad para pagar de acuerdo con el tiempo de espera en la fila

Amabilidad de la atención



Sólo se presentan los atributos que son significativos para el proceso, desde el punto de vista de los usuarios y como resultado de los modelos.

# Estructura de la Satisfacción

Reclamación o Queja



Interés mostrado por los funcionarios de CHEC por dar una respuesta clara y oportuna a su reclamo o queja.

La claridad de la información que le suministran

La adecuada respuesta a su inquietud o necesidad por parte del personal que lo atiende en la línea de atención



Línea de Atención



Sólo se presentan los atributos que son significativos para el proceso, desde el punto de vista de los usuarios y como resultado de los modelos.

# Estructura de la Satisfacción

Servicio de Reconexión



Facilidad de los trámites para hacer la reconexión

Prontitud con que le hicieron la reconexión después que usted pagó la factura

La permanencia del alumbrado en los barrios, es decir que el alumbrado que exista si funcione.



Alumbrado Público



Sólo se presentan los atributos que son significativos para el proceso, desde el punto de vista de los usuarios y como resultado de los modelos.

# Estado de la relación en términos de actitudes y comportamiento deseado



1SG.

¿Piense en su experiencia general como cliente de CHEC y califique su Satisfacción General con los servicios de CHEC durante el último año?

**Escala de Calificación:**

1 nada satisfecho y 10 completamente satisfecho

1PE.

¿Recomendaría usted a una persona amiga o conocida tener como proveedor del servicio de energía a CHEC?

**Escala de Calificación:**

1 es Definitivamente NO la recomendaría y 10 Definitivamente SI la recomendaría

2PE.

¿Qué tan probable es que usted solicite otros productos o servicios diferentes a los que actualmente recibe?

**Escala de Calificación:**

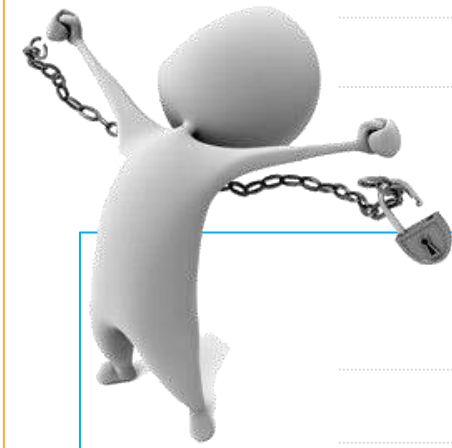
1 es Nada probable y 10 Extremadamente probable



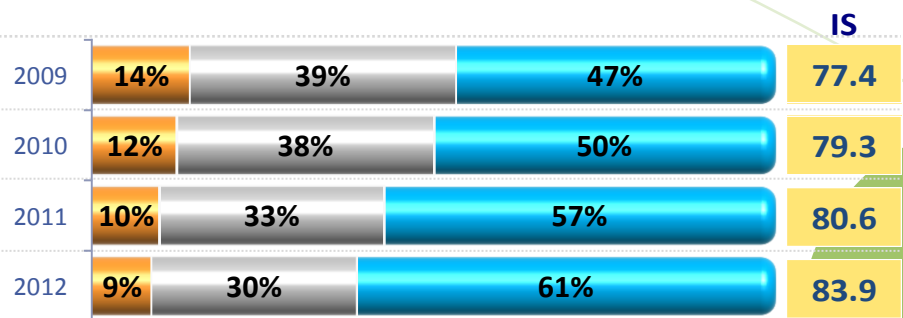


# Estado de la Relación

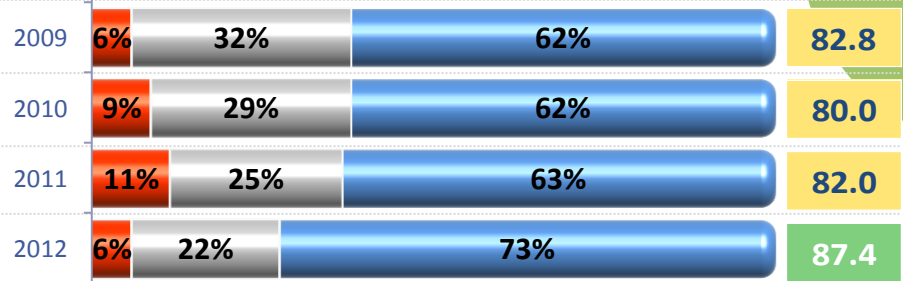
## Recomendación y Continuidad



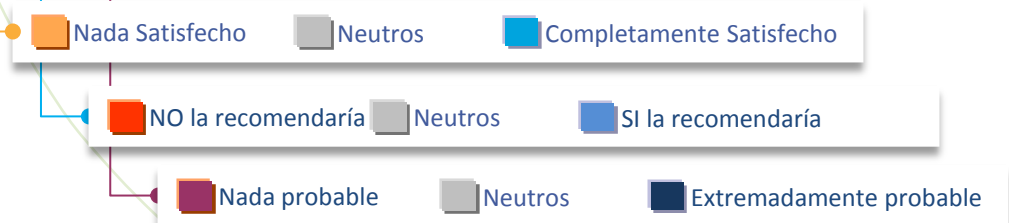
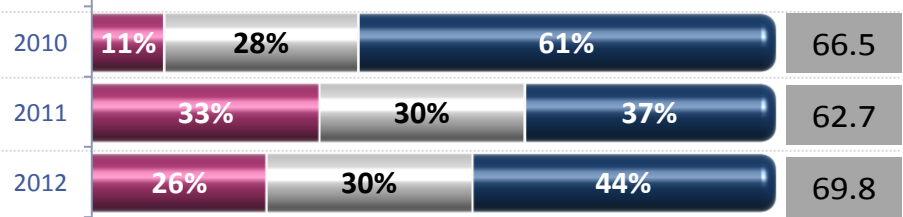
### Satisfacción General CHEC



### Recomendación



### Nuevos Productos



# Tablero de Control

## Recomendación y Continuidad

	Total	Zona				
		Centro	Noroccidente	Oriente	Sur	Suroccidente
Base	633	304	62	93	138	36
Satisfacción General CHEC	83.9	83.4	82.6	76.1	88.5	92.8
Recomendación	87.4	86.4	87.8	81.5	92.3	92.6
Nuevos Productos	69.8	66.8	70.2	67.8	76.8	72.0

	Total	Sector		NSE		
		Urbano	Rural	Bajo	Medio	Alto
Base	633	494	139	221	243	30
Satisfacción General CHEC	83.9	84.2	83.1	86.4	83.2	75.9
Recomendación	87.4	87.2	88.2	89.6	87.3	69.4
Nuevos productos	69.8	69.7	70.0	75.1	66.7	53.9



Se presentan indicadores bajos por dos razones:

- Costos altos y variables constantemente de la energía
- Falta de estabilidad y suspensiones sin previo aviso del servicio de energía.





1IM.

¿Qué tan de acuerdo está usted con cada una de las siguientes afirmaciones acerca de CHEC?

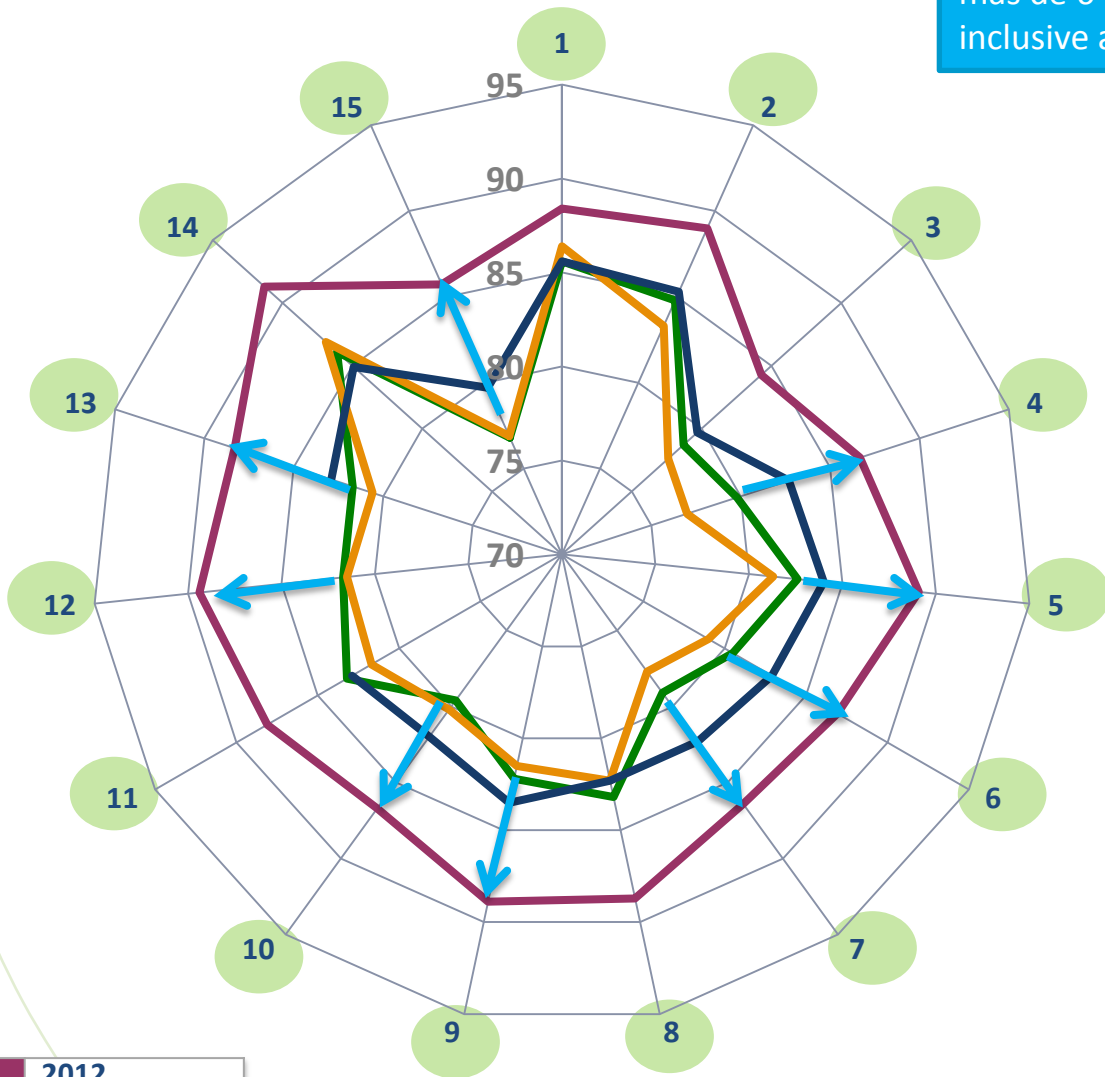
**Escala de Calificación:**

1 es Completamente en desacuerdo y 10 Completamente de acuerdo

# Así perciben los clientes a CHEC

## Atributos de imagen - Evolución

La imagen de CHEC mejora en todos los aspectos con respecto al año 2011, creciendo en promedio más de 6 puntos, este crecimiento es superior inclusive al de la Satisfacción General

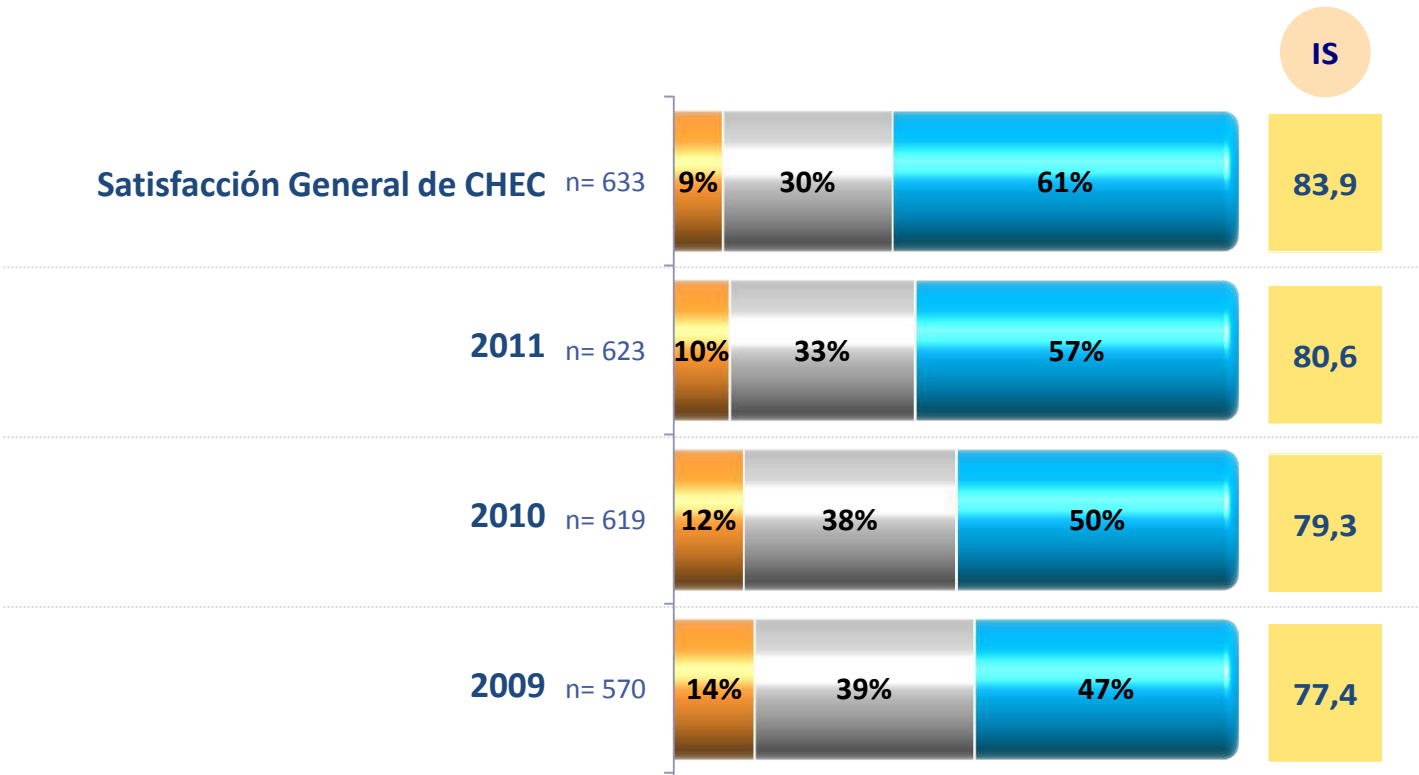


- 1 Es una empresa con tecnología de avanzada
- 2 Su personal está altamente calificado
- 3 Es una empresa transparente en lo que hace, busca informar y aclarar a sus clientes respecto a su actuación
- 4 Contribuye a aumentar la competitividad del sector productivo
- 5 Es líder en la prestación de servicios públicos
- 6 Está comprometida con sus clientes
- 7 Maneja apropiadamente sus recursos
- 8 Es sólida financieramente
- 9 Es competitiva
- 10 Está comprometida con el bienestar de la comunidad
- 11 Reconocida como una Empresa con responsabilidad social empresarial
- 12 Reconocida como una empresa con responsabilidad ambiental
- 13 Reconocida como una empresa innovadora
- 14 Empresa con trayectoria y con experiencia en el mercado
- 15 Empresa humana que respeta los derechos de los clientes
- 16 Empresa comprometida con el medio ambiente

# Satisfacción General

Evolución Indicadores  
2009 a 2012

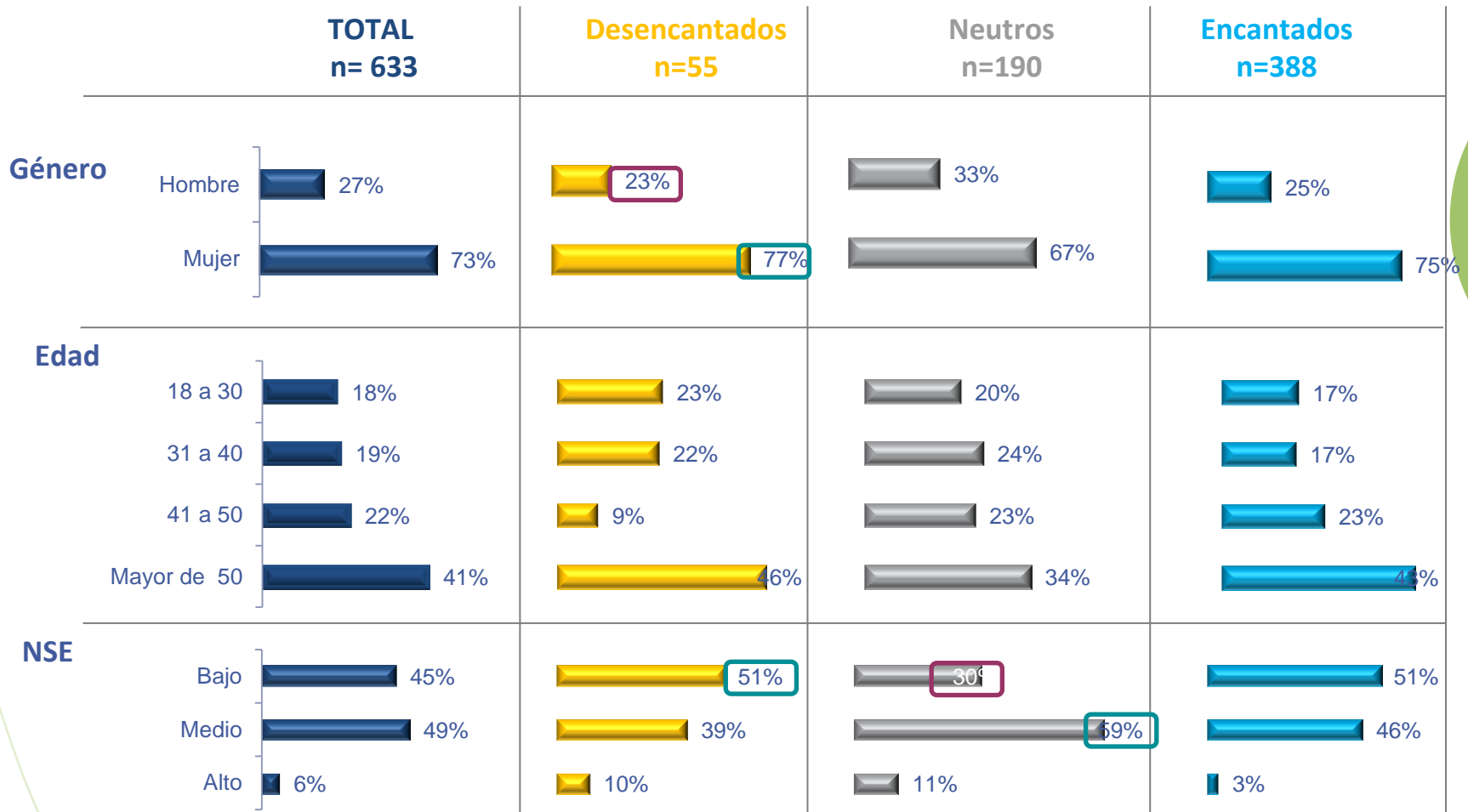




■ DESENCANTADOS   
 ■ NEUTROS   
 ■ ENCANTADOS

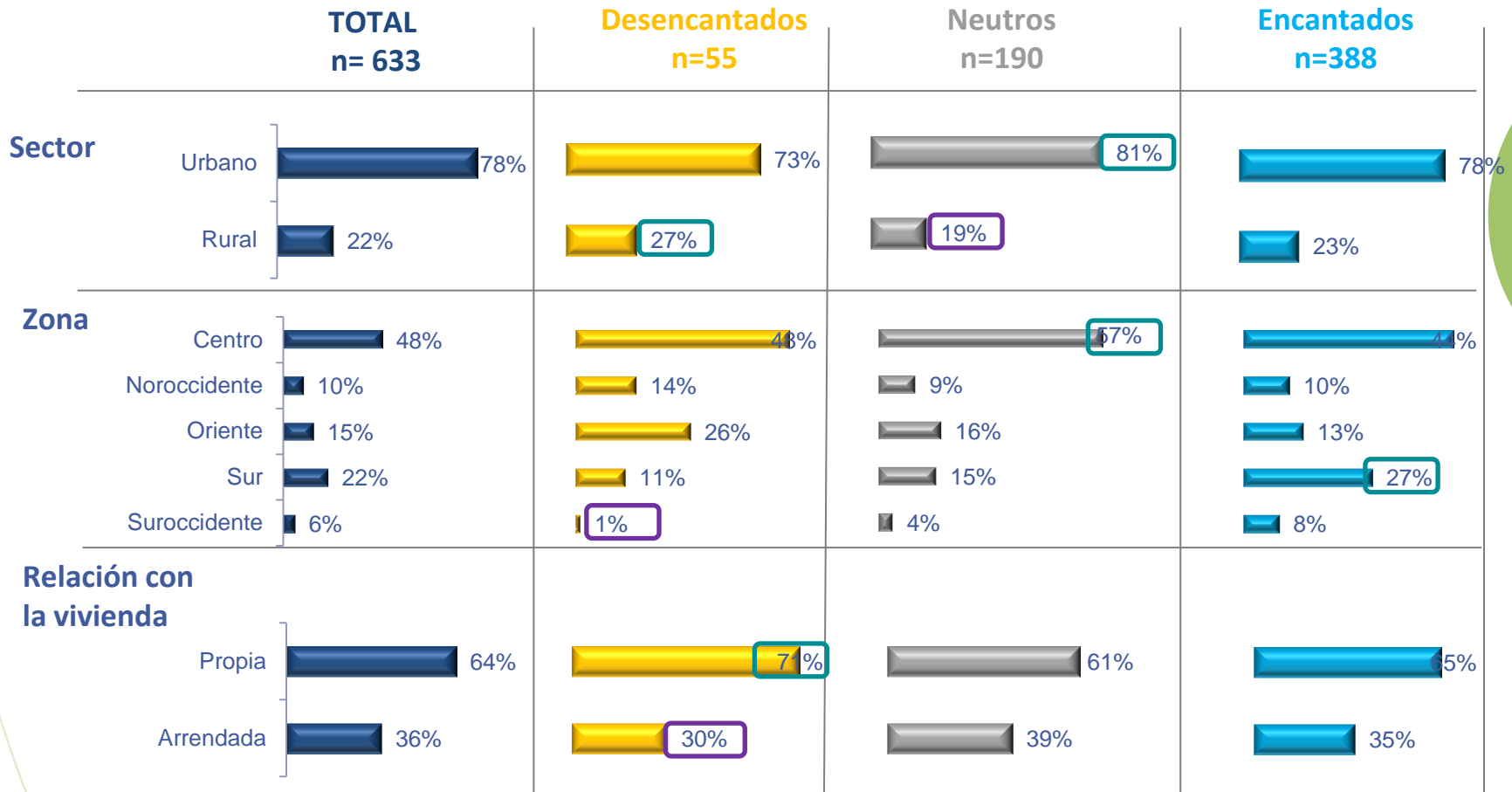
# Segmentos de encantamiento

## Caracterización demográfica



Mayor indicador

Menor indicador





# Satisfacción General con CHEC

## Evolución - Por zona, sector y NSE

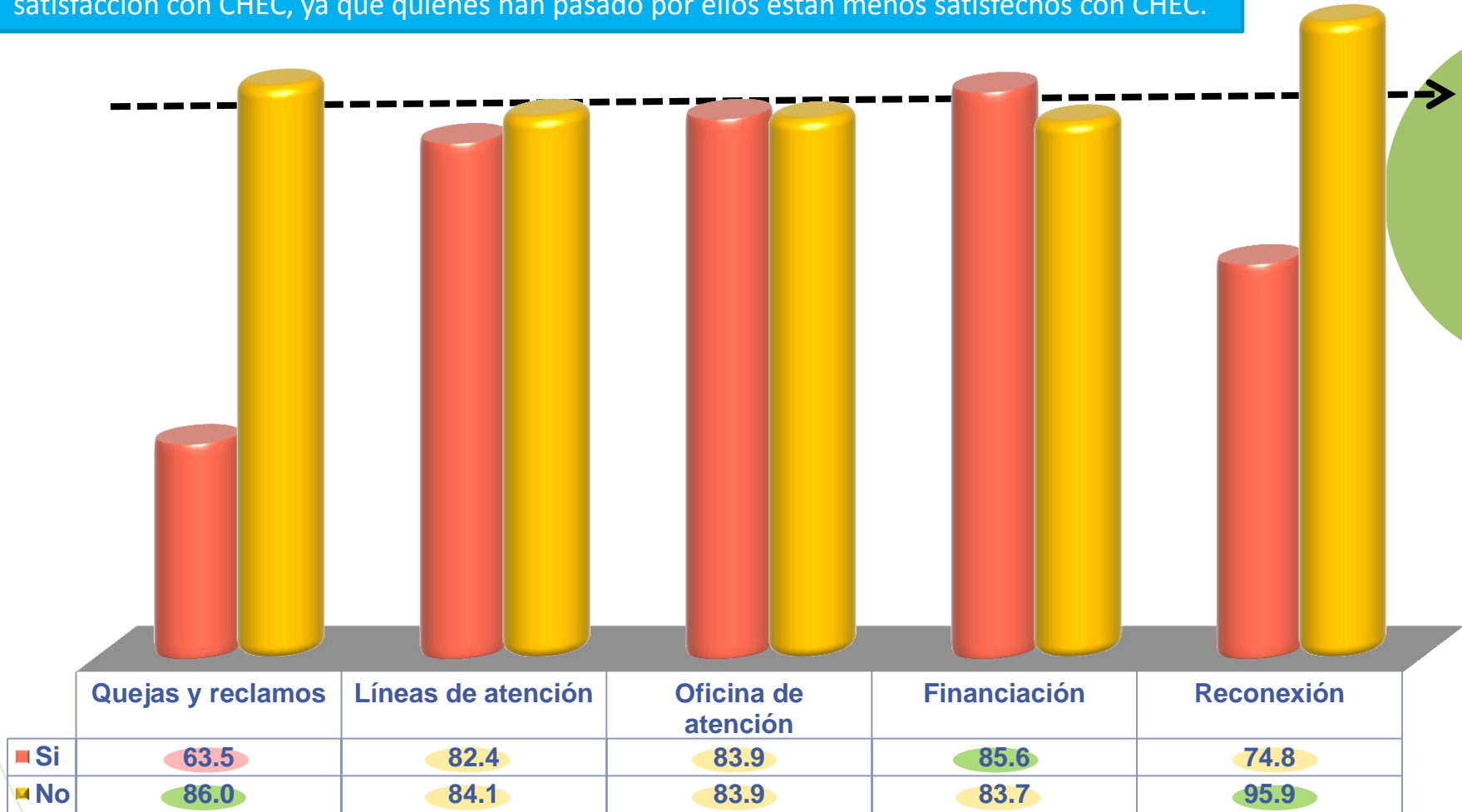


Rango **ALTO** **MEDIA** **BAJA**

# Satisfacción General con CHEC

## De acuerdo a contacto con canales

Los procesos de quejas y reclamos y reconexiones se constituyen en barreras para la satisfacción con CHEC, ya que quienes han pasado por ellos están menos satisfechos con CHEC.





# Razones de Calificación

# Razones de Encantamiento



No hay fluctuaciones

## SERVICIO DE ENERGIA

No tiene ningún problema

## IMAGEN DE LA MARCA

Es una empresa comprometida con sus clientes

# Razones de Desencantamiento



No cobran lo que se consume

**FACTURA** Sube constantemente

Llega caro el servicio aunque disminuya el consumo

Respuestas que no complacen

**MANEJO DE RECLAMOS**

No brindan solución a los inconvenientes

# Razones de Calificación

## Satisfacción general con CHEC

Base en respuestas n=1513	DESENCANTADOS 9%	NEUTROS 30%	ENCANTADOS 61%
<b>Servicio de Energía</b> 49.3%	26%	46%	53%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se presentan suspensiones de la energía / Cortan mucho la energía</li> <li>Se presentan cortes de energía cuando llueve / Tormentas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El servicio de energía es constante / No hay fluctuaciones / El servicio de energía es permanente</li> <li>El servicio de energía es bueno / No tiene ningún problema con el servicio de energía / Servicio de buena calidad</li> <li>La energía tiene buen voltaje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El servicio de energía es constante / No hay fluctuaciones / El servicio de energía es permanente</li> <li>El servicio de energía es bueno / No tiene ningún problema con el servicio de energía / Servicio de buena calidad</li> </ul>
<b>Oficinas de atención</b> 18.7%	11%	12%	22%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>No brindan buena atención / La atención no es rápida</li> <li>Mala atención en las oficinas / Son groseros / No son amables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No ha tenido inconvenientes con la empresa / Se siente satisfecha con la empresa</li> <li>La atención es rápida / Oportuna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La atención al cliente es buena / Amable / Cordial / Buen servicio al cliente</li> <li>No ha tenido inconvenientes con la empresa / Se siente satisfecha con la empresa</li> </ul>
<b>Factura</b> 18.7%	41%	23%	15%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>El servicio es costoso / Sube constantemente / Llega caro el servicio aunque disminuya el consumo.</li> <li>Inconvenientes con las facturas (las facturas no llegan a la casa, no cobran lo que se consume, cobran un cargo fijo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El servicio es costoso / Sube constantemente / Llega caro el servicio aunque disminuya el consumo.</li> <li>La factura llega a tiempo / Puntual</li> <li>No dan un buen tiempo para pagar la factura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobran de acuerdo con lo que se consume / Buena facturación / Cobran lo justo en la factura</li> <li>La factura llega a tiempo / Puntual</li> </ul>

# Razones de Calificación

## Satisfacción general con CHEC

Base en respuestas n=1513	DESENCANTADOS 9%	NEUTROS 30%	ENCANTADOS 61%
<b>Imagen</b> 6.3%	1%	8%	6%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brindan beneficios a los clientes: seguros, fidelidad, estabilidad, adquirir electrodomésticos con facilidades de pago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es una buena empresa</li> <li>Empresa confiable / Segura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es una empresa comprometida con sus clientes</li> <li>Lleva mucho tiempo con esta empresa</li> </ul>
<b>Manejo reclamos</b> 5.8%	16%	9%	4%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>No atienden con prontitud los requerimientos, solicitudes / Se demoran en la solución de los problemas / Se demoran en el restablecimiento de la energía</li> <li>No brindan solución a los inconvenientes / Problemas / Daños / Respuestas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agilidad en la solución a reclamos / Requerimientos / Daños</li> <li>No atienden con prontitud los requerimientos, solicitudes / Se demoran en la solución de los problemas / Se demoran en el restablecimiento de la energía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agilidad en la solución a reclamos / Requerimientos / Daños</li> </ul>

# Satisfacción General y Procesos





2009	2010	2011	2012
77,4	79,3	80,6	83,9

82,2	84,5	88,7	89,5
------	------	------	------

78,6	76,6	80,2	85,9
------	------	------	------

86,3	84,6	89,2	92,4
------	------	------	------

55,7	53,3	38,6	59,9
------	------	------	------

86,1	69,2	87,0	77,9
------	------	------	------

78,8	81,1	83,3	90,4
------	------	------	------

55,4	69,0	48,1	69,7
------	------	------	------

87,6	70,7	70,2	85,9
------	------	------	------



Rango	ALTO	MEDIA	BAJA
-------	------	-------	------

3849 - Chente Hogares

Satisfacción General de CHEC n= 633

Servicio de energía n= 633

Factura y facilidades de pago n= 633

Lugares de pago n= 633

Reclamación o queja n= 53

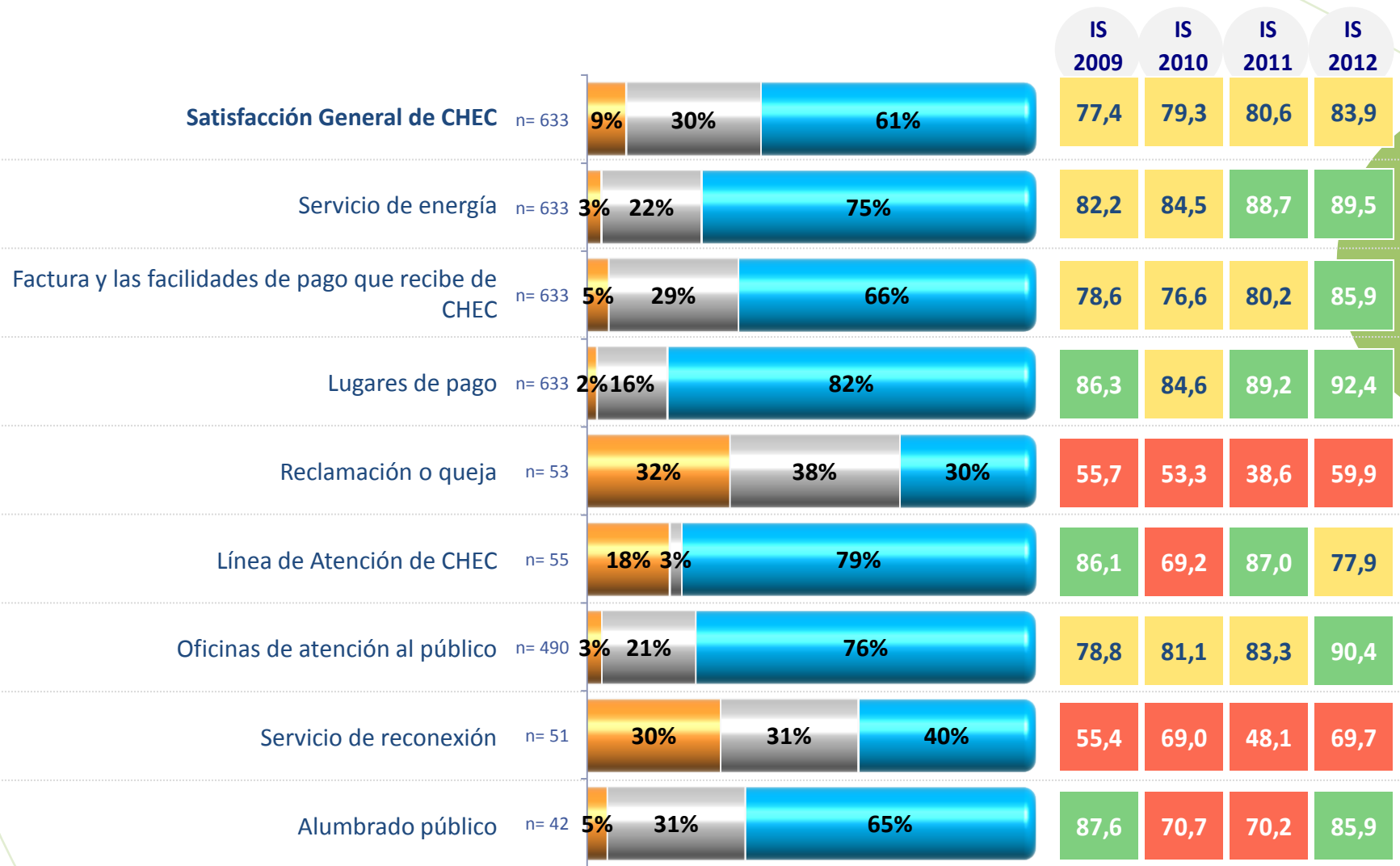
Línea de Atención de CHEC n= 55

Oficinas de atención al público n= 490

Servicio de reconexión n= 51

\* Alumbrado público n= 42

\* Para el año 2012 sólo aplica en los municipios de Riosucio y Aranzazu

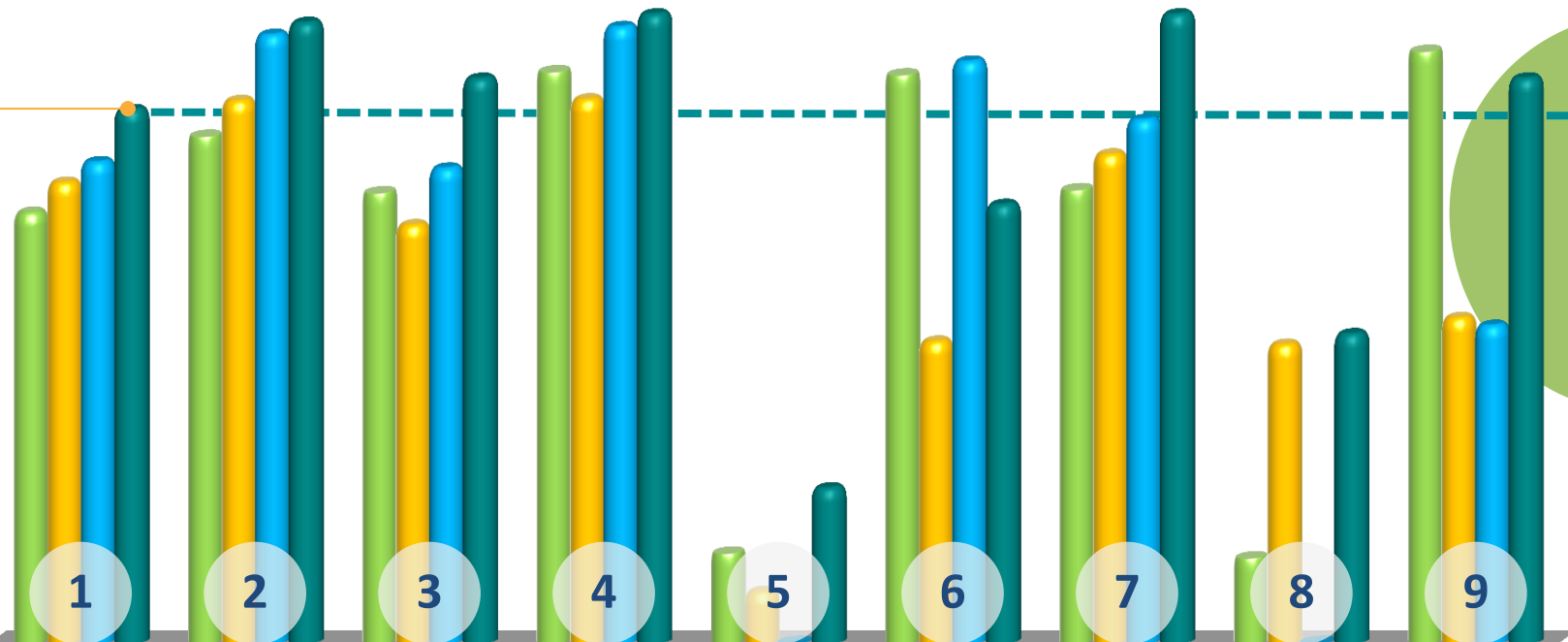


Rango ALTO MEDIA BAJA

DESENCANTADOS NEUTROS ENCANTADOS



Personas que Calificaron n= 633



	1	2	3	4	5	6	7	8	9
■ 2009	77.4	82.2	78.6	86.3	55.7	86.1	78.8	55.4	87.6
■ 2010	79.3	84.5	76.6	84.6	53.3	69.2	81.1	69.0	70.7
■ 2011	80.6	88.7	80.2	89.2	38.6	87.0	83.3	48.1	70.2
■ 2012	83.9	89.5	85.9	92.4	59.9	77.9	90.4	69.7	85.9

1. Satisfacción General de CHEC

2. Servicio de energía

3. Factura y las facilidades de pago que recibe de CHEC

4. Lugares de pago

5. Reclamación o queja

6. Línea de Atención de CHEC

7. Oficinas de atención al público

8. Servicio de reconexión

9. Alumbrado público

Línea de Atención de CHEC

# Tablero de Control

## Satisfacción General y Procesos

	Zona					
	Total	Centro	Noroccidente	Oriente	Sur	Suroccidente
<b>Satisfacción General de CHEC</b>	83,9	83,4	82,6	76,1	88,5	92,8
Servicio de energía	89,5	89,2	87,9	82,9	93,9	94,2
Factura y las facilidades de pago que recibe de CHEC	85,9	85,7	86,9	76,6	91,2	89,5
Lugares de pago	92,4	93,4	90,3	87,4	93,9	94,6
Reclamación o queja	59,9	67,4	56,2	50,3	38,1	76,7
Línea de Atención de CHEC	77,9	68,1	95,5	91,9	97,8	91,8
Oficinas de atención al público	90,4	90,5	88,4	84,4	94,6	93,8
Servicio de reconexión	69,7	70,7	78,9	52,9	66,1	72,8
Alumbrado público	85,9	-	85,9	-	-	-



# Tablero de Control

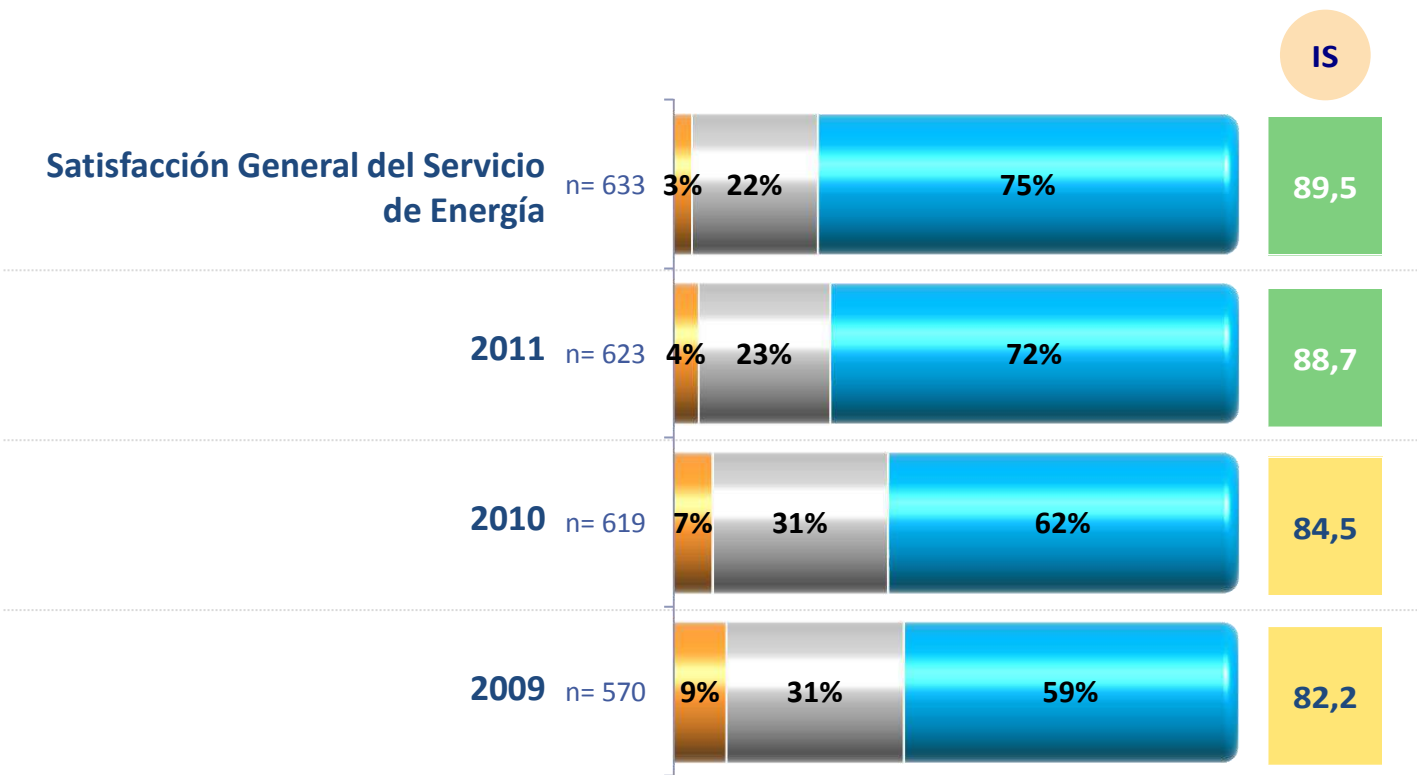
## Satisfacción General y Procesos

	Total	Sector		NSE		
		Urbano	Rural	Bajo	Medio	Alto
<b>Satisfacción General de CHEC</b>	83,9	84,2	83,1	86,4	83,2	75,9
Servicio de energía	89,5	89,8	88,3	90,3	90,8	77,7
Factura y las facilidades de pago que recibe de CHEC	85,9	86,5	83,9	85,5	88,2	79,6
Lugares de pago	92,4	92,8	90,7	92,8	93,3	89,5
Reclamación o queja	59,9	57,7	67,0	55,6	67,9	11,1
Línea de Atención de CHEC	77,9	75,3	91,9	69,9	76,0	93,3
Oficinas de atención al público	90,4	90,9	88,9	89,2	93,6	83,1
Servicio de reconexión	69,7	68,8	74,5	69,9	65,4	100,0
Alumbrado público	85,9	85,6	86,2	88,1	82,8	-

# La Satisfacción desde los procesos



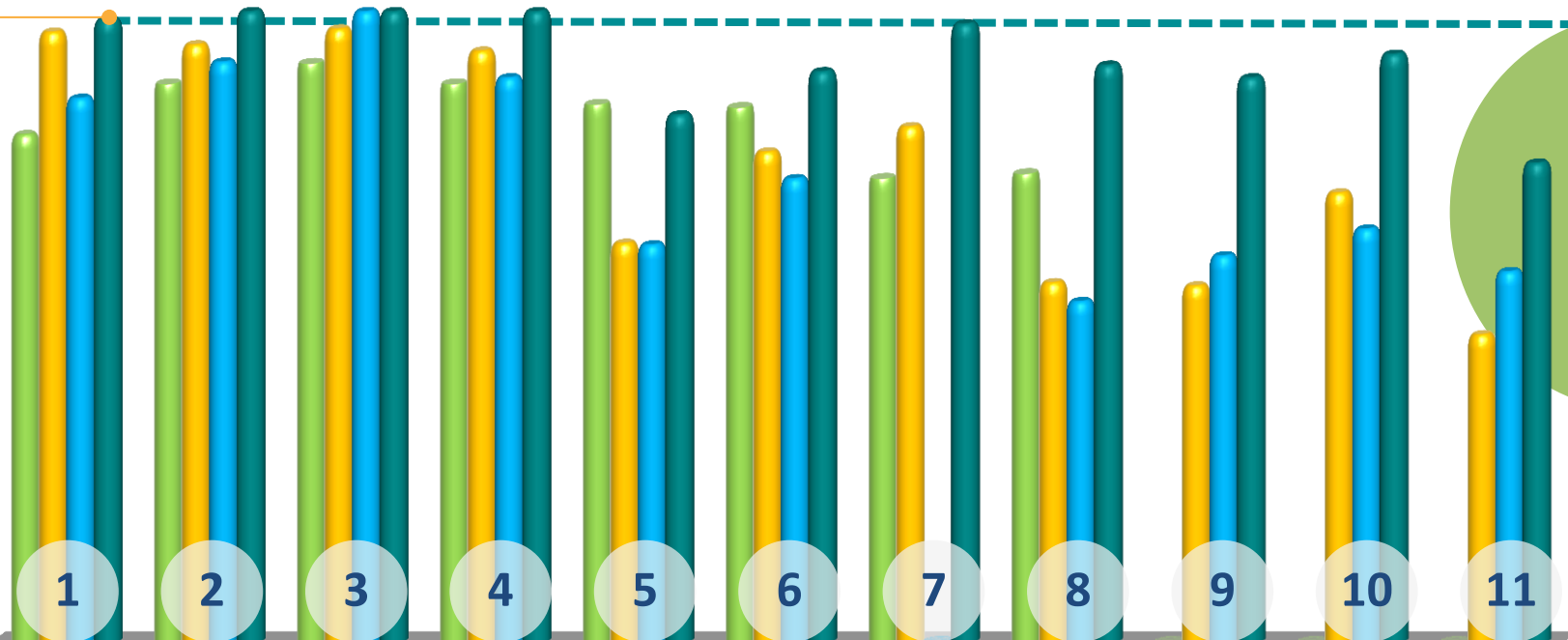
# Servicio de Energía







Personas que Calificaron n= 633



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
■ 2009	82.2	85.4	86.7	85.4	84.1	83.9	79.4	79.7	0.0	0.0	0.0
■ 2010	88.7	87.9	88.9	87.5	75.3	81.1	82.7	72.8	72.6	78.5	69.5
■ 2011	84.5	86.8	90.5	85.8	75.2	79.4	0.0	71.6	74.5	76.2	73.5
■ 2012	89.5	91.7	91.7	90.2	83.4	86.2	89.2	86.6	85.8	87.3	80.4

### 1. Satisfacción Servicio de Energía

2. La calidad de la energía como producto / que tenga una intensidad normal

3. La disponibilidad permanente del servicio de energía

4. La estabilidad de la energía suministrada, no existen fluctuaciones

5. La oportunidad en el aviso de suspensiones del servicio

6. La información y el soporte técnico brindado por CHEC cuando tiene problemas con la energía o plantea alguna inquietud sobre esta

7. El desempeño del personal técnico, en la solución de las dificultades que se presentan en el servicio

8. Orientaciones para el uso eficiente de la energía para que no se derroche

9. Orientaciones sobre los riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica

10. La rapidez en la solución a las peticiones y atenciones de daños

11. El costo del servicio frente al beneficio que recibe

	Total	Zona				
		Centro	Noroccidente	Oriente	Sur	Suroccidente
<b>Satisfacción General del Servicio de energía</b>	89,5	89,2	87,9	82,9	93,9	94,2
La calidad de la energía como producto , es decir lo adecuado de la potencia con la que llega la energía en	91,7	93,3	87,9	85,1	94,5	91,4
La disponibilidad permanente del servicio de energía, siempre hay energía	91,7	92,3	91,6	86,3	94,3	91,7
La estabilidad de la energía suministrada, no existen fluctuaciones, es decir, no se generan subidas y	90,2	90,3	88,2	85,6	93,9	91,4
La oportunidad en el aviso de suspensiones del servicio de energía	83,4	77,7	87,8	83,7	93,2	84,5
La información y el soporte técnico brindado por CHEC cuando usted tiene problemas con la energía o plantea	86,2	82,2	87,0	87,0	92,5	90,0
El desempeño del personal técnico, en la solución de las dificultades que se presentan en el servicio	89,2	89,0	87,5	85,2	93,1	89,3
Orientaciones para el uso eficiente de la energía para que no se derroche	86,6	82,9	90,1	83,6	94,0	89,9
Orientaciones sobre los riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica	85,8	81,5	90,6	83,0	93,9	87,3
La rapidez en la solución a las peticiones y atenciones de daños reportados por usted	87,3	85,0	88,9	84,1	92,7	88,6
<b>El costo del servicio frente al beneficio que recibe</b>	80,4	77,3	78,2	73,9	91,1	85,5

	Total	Sector		NSE		
		Urbano	Rural	Bajo	Medio	Alto
<b>Satisfacción General del Servicio de energía</b>	89,5	89,8	88,3	90,3	90,8	77,7
La calidad de la energía como producto , es decir lo adecuado de la potencia con la que llega la energía en	91,7	92,8	88,1	93,3	93,5	82,1
La disponibilidad permanente del servicio de energía, siempre hay energía	91,7	92,6	88,8	92,8	93,3	85,3
La estabilidad de la energía suministrada, no existen fluctuaciones, es decir, no se generan subidas y	90,2	90,9	87,8	91,5	91,7	80,5
La oportunidad en el aviso de suspensiones del servicio de energía	83,4	83,4	83,8	84,2	84,4	68,1
La información y el soporte técnico brindado por CHEC cuando usted tiene problemas con la energía o plantea	86,2	86,3	85,9	86,7	87,6	70,7
El desempeño del personal técnico, en la solución de las dificultades que se presentan en el servicio	89,2	90,3	85,3	89,9	91,0	87,4
Orientaciones para el uso eficiente de la energía para que no se derroche	86,6	86,6	86,5	89,1	87,3	55,3
Orientaciones sobre los riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica	85,8	85,7	86,1	89,2	86,0	49,1
La rapidez en la solución a las peticiones y atenciones de daños reportados por usted	87,3	87,6	86,4	89,4	86,2	82,2
El costo del servicio frente al beneficio que recibe	80,4	80,8	78,9	86,6	78,4	55,8



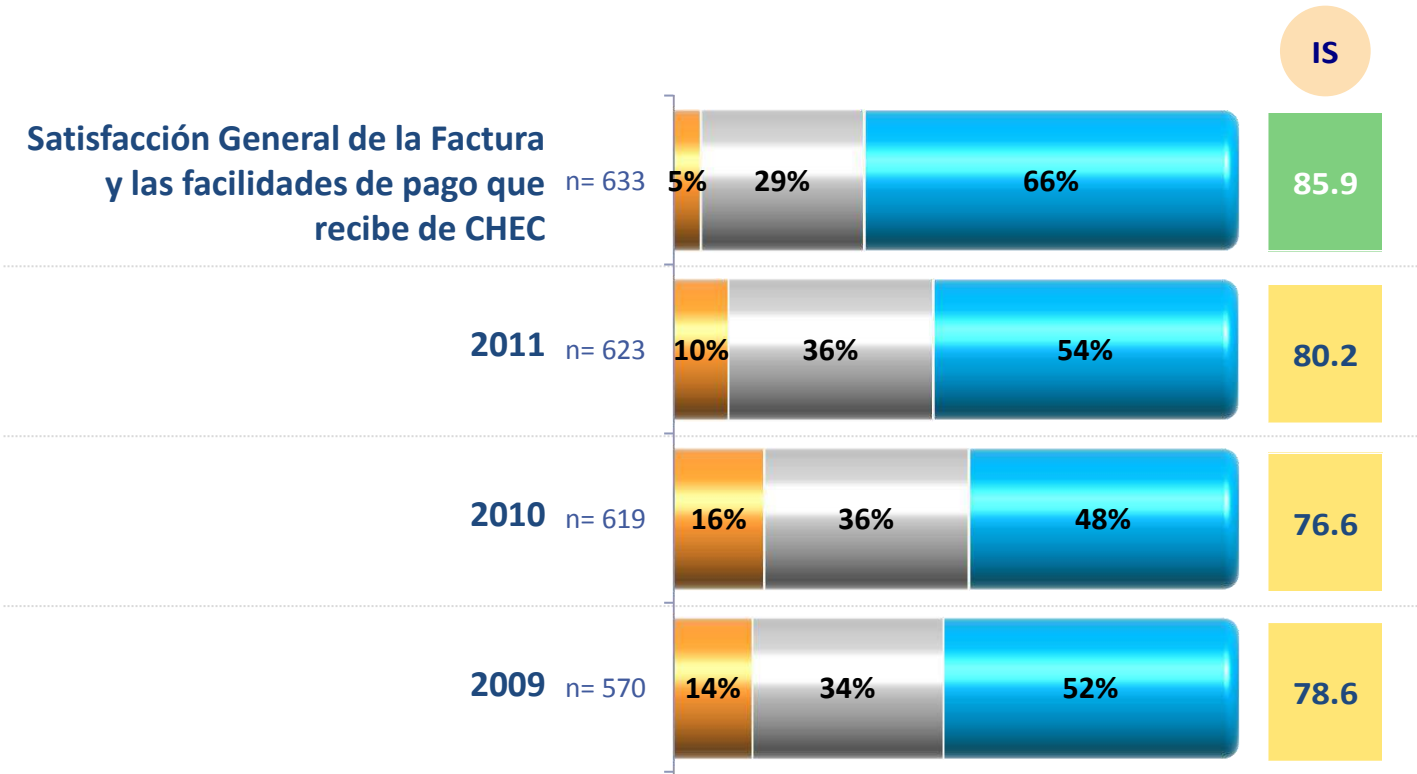
# Razones de Calificación

# Razones de Calificación

## Servicio de energía

Base en respuestas n=1343	DESENCANTADOS 3%	NEUTROS 22%	ENCANTADOS 75%
Energía 70.4%	70%	72%	70%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es constante / No hay bajones</li> <li>La energía es de buena calidad / Buena potencia</li> <li>A veces quitan el servicio</li> <li>No se ha dañado ningún electrodoméstico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es constante / No hay bajones</li> <li>La energía es de buena calidad / Buena potencia</li> <li>No se ha dañado ningún electrodoméstico</li> <li>Presta un servicio oportuno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es constante / No hay bajones</li> <li>La energía es de buena calidad / Buena potencia</li> <li>Avisan con tiempo los cortes</li> <li>Servicio técnico excelente</li> </ul>
Facturación 11.2%	19%	14%	9%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llega costoso el servicio</li> <li>Hay inconsistencias con la facturación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llega costoso el servicio</li> <li>Dan facilidades / plazo para pagar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobran el precio justo</li> <li>Las facturas llegan a tiempo</li> </ul>
Manejo reclamos 9.1%	8%	8%	10%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se demoran en solucionar problemas</li> <li>Hacen mantenimientos continuos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se demoran en solucionar problemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solucionan los daños con rapidez / oportunamente</li> </ul>

# Facturación y facilidades de pago



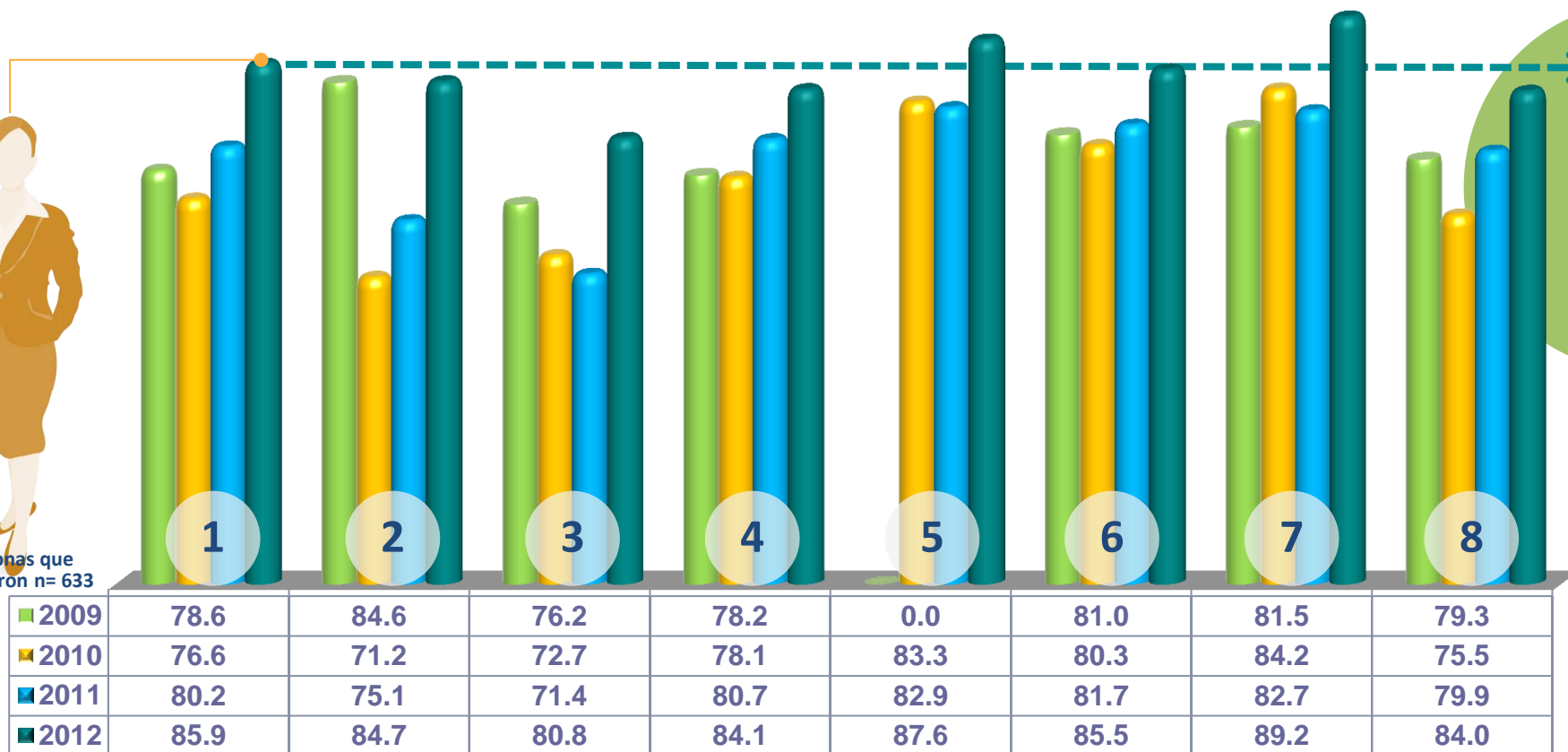
■ DESENCANTADOS   
 ■ NEUTROS   
 ■ ENCANTADOS

# Satisfacción de la Factura y las facilidades de pago

## Evolución



Personas que Calificaron n= 633



1. Satisfacción General de la Factura y las facilidades de pago que recibe de CHEC

2. La información clara y oportuna que le dan al momento de la lectura del contador

3. La coherencia entre lo facturado y los consumos realizados

4. La claridad de la factura en general en cuanto a información y cálculo de los servicios de CHEC y de otras entidades diferentes a CHEC

5. La oportunidad con la que recibe la factura / Está disponible, de acuerdo a las fechas acordadas para tal fin

6. La conveniencia de las fechas límites para el pago de la Factura

7. Las alternativas ofrecidas de lugares de pago como Internet, Cajeros electrónicos, Bancos , oficinas de CHEC, etc.

8. La facilidad de los trámites para reclamar sobre la Factura



# Tablero de Control

## Facturación y pago por Zonas

	Zona					
	Total	Centro	Noroccidente	Oriente	Sur	Suroccidente
<b>Satisfacción General de la Factura y las facilidades de pago que recibe de CHEC</b>	85,9	85,7	86,9	76,6	91,2	89,5
La información clara y oportuna que le dan al momento de la lectura del contador	84,7	82,7	85,3	77,6	92,9	87,3
La coherencia entre lo facturado y los consumos realizados	80,8	77,0	83,4	76,0	89,3	86,2
La claridad de la factura en general en cuanto a información y cálculo de los servicios de CHEC y de otras entidades diferentes a CHEC	84,1	81,4	87,4	79,0	90,2	91,1
La oportunidad con la que recibe la factura / La oportunidad con la que la factura está disponible, de acuerdo a las fechas acordadas para tal fin	87,6	88,3	84,4	79,4	91,8	91,5
La conveniencia de las fechas límites para el pago de la Factura	85,5	83,1	86,3	79,3	93,2	90,2
Las alternativas ofrecidas de lugares de pago como Internet, Cajeros electrónicos, Bancos , oficinas de CHEC, etc.	89,2	90,6	87,9	80,0	92,4	90,2
La facilidad de los trámites para reclamar sobre la Factura	84,0	79,9	87,3	78,2	92,4	92,6

# Tablero de Control

## Facturación y pago por Sector y NSE

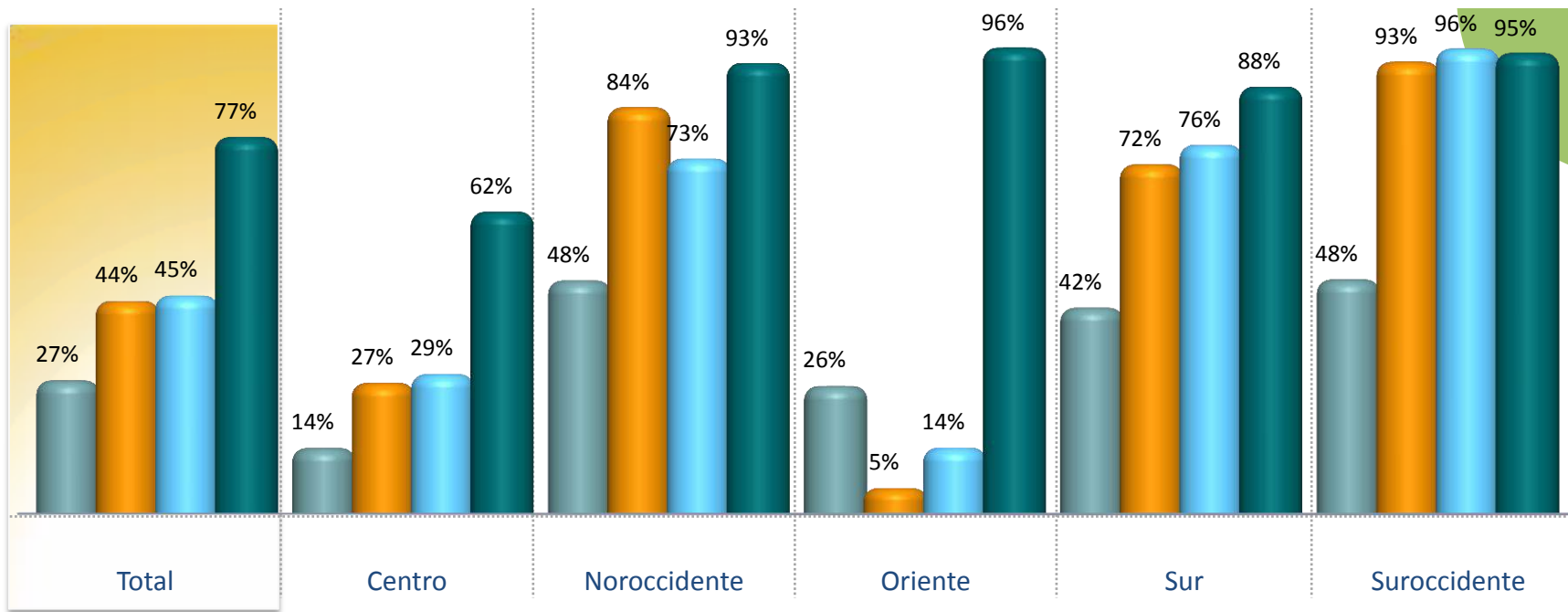
	Total	Sector		NSE		
		Urbano	Rural	Bajo	Medio	Alto
<b>Satisfacción General de la Factura y las facilidades de pago que recibe de CHEC</b>	85,9	86,5	83,9	85,5	88,2	79,6
La información clara y oportuna que le dan al momento de la lectura del contador	84,7	85,2	83,1	84,6	87,1	72,1
La coherencia entre lo facturado y los consumos realizados	80,8	80,4	82,2	81,6	79,9	72,6
La claridad de la factura en general en cuanto a información y cálculo de los servicios de CHEC y de otras entidades diferentes a CHEC	84,1	83,8	85,4	83,9	84,2	79,2
La oportunidad con la que recibe la factura / La oportunidad con la que la factura está disponible, de acuerdo a las fechas acordadas para tal fin	87,6	89,0	82,5	87,7	90,0	91,0
La conveniencia de las fechas límites para el pago de la Factura	85,5	85,9	84,1	86,2	85,5	87,1
Las alternativas ofrecidas de lugares de pago como Internet, Cajeros electrónicos, Bancos, oficinas de CHEC, etc.	89,2	90,9	82,7	90,8	91,3	87,5
La facilidad de los trámites para reclamar sobre la Factura	84,0	83,8	84,9	84,4	84,2	67,7

# Oficinas de atención

# Oficinas de atención de CHEC han acudido a una oficina de atención

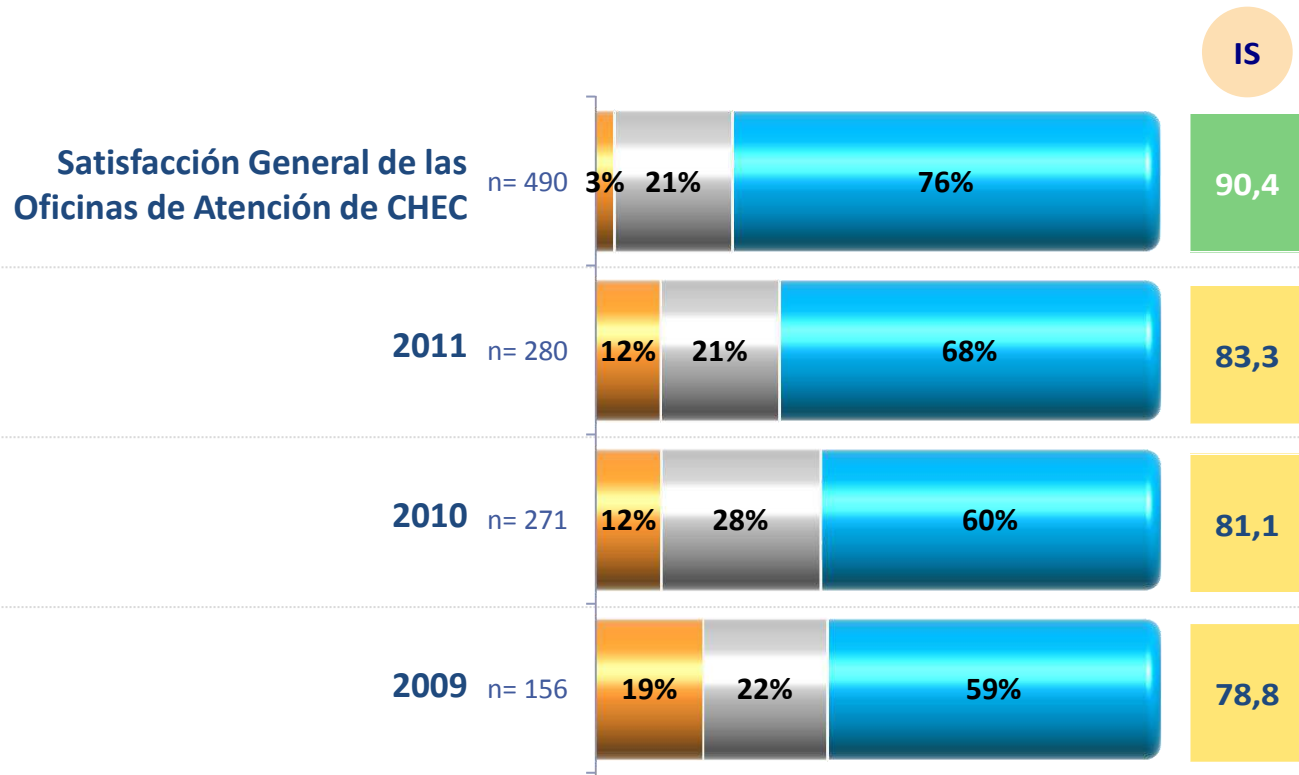
IS

	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
81,1	83,3	90,4	76,7	81,2	90,5	88,5	88,6	88,4	46,3	71,9	84,4	80,5	81,5	94,6	94,3	91,6	93,8	



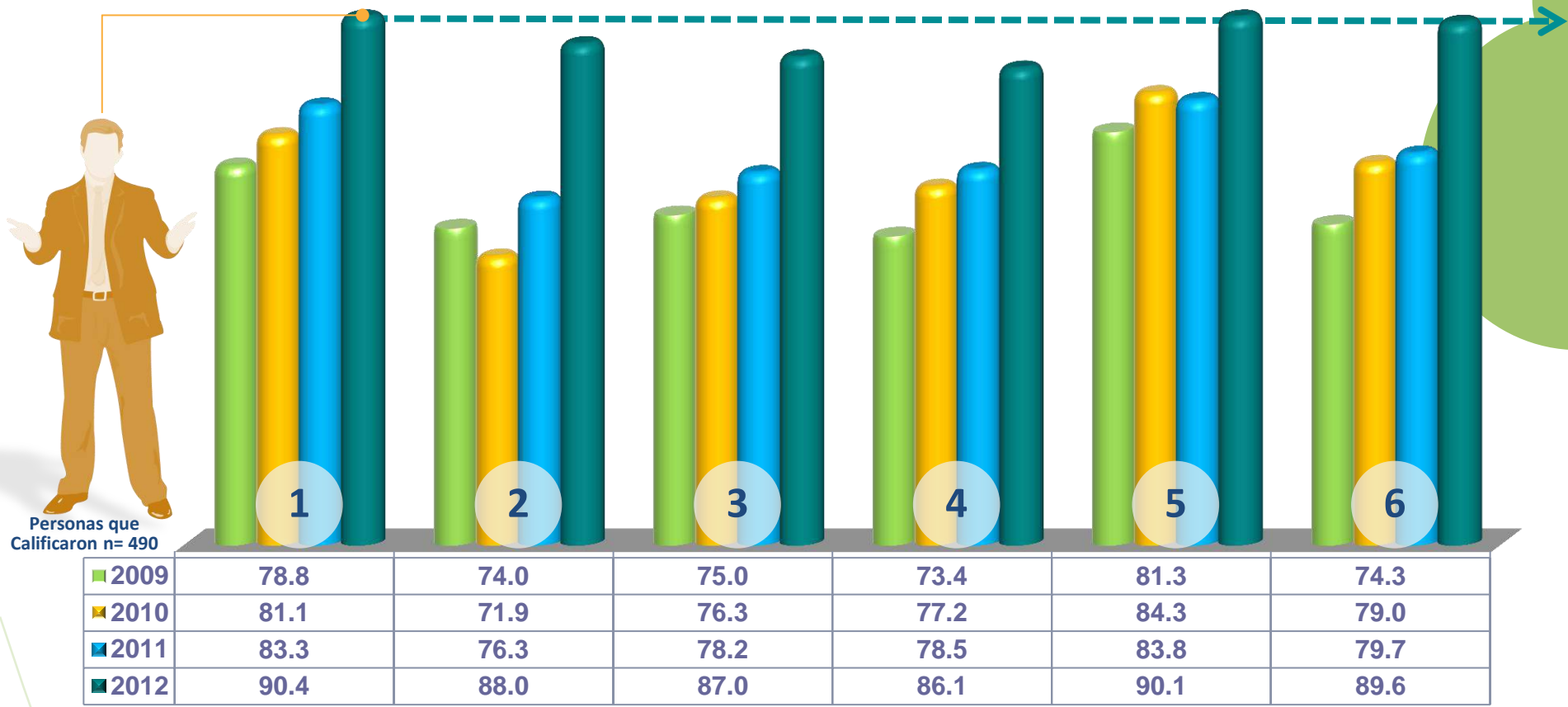
■ 2009 (570) ■ 2010 (619) ■ 2011 (623) ■ 2012 (633)

Rango ALTO MEDIA BAJA



■ DESENCANTADOS   
 ■ NEUTROS   
 ■ ENCANTADOS

Rango   
 ■ ALTO   
 ■ MEDIA   
 ■ BAJA



1. Satisfacción General de las Oficinas de Atención de CHEC

2. Cantidad de oficinas

3. Cantidad de módulos y ventanillas que garanticen la agilidad en la atención

4. Tiempos de espera adecuados antes de que lo atiendan

5. Amabilidad de los funcionarios que atienden

6. La información o respuesta que recibe a la solicitud que motivó su visita

# Tablero de Control

## Oficinas de atención por Zonas

	Zona					
	Total	Centro	Noroccidente	Oriente	Sur	Suroccidente
<b>Satisfacción General de las Oficinas de Atención de CHEC</b>	90,4	90,5	88,4	84,4	94,6	93,8
Cantidad de oficinas	88,0	90,0	82,8	82,4	91,2	89,2
Cantidad de módulos y ventanillas que garanticen la agilidad en la atención	87,0	85,5	85,0	83,3	92,2	89,6
Tiempos de espera adecuados antes de que lo atiendan	86,1	82,8	86,0	83,6	91,4	92,5
Amabilidad de los funcionarios que atienden	90,1	89,1	88,6	85,7	94,4	93,9
La información o respuesta que recibe a la solicitud que motivó su visita	89,6	88,8	87,4	85,8	93,5	93,9

# Tablero de Control

## Oficinas de atención por Sector y NSE

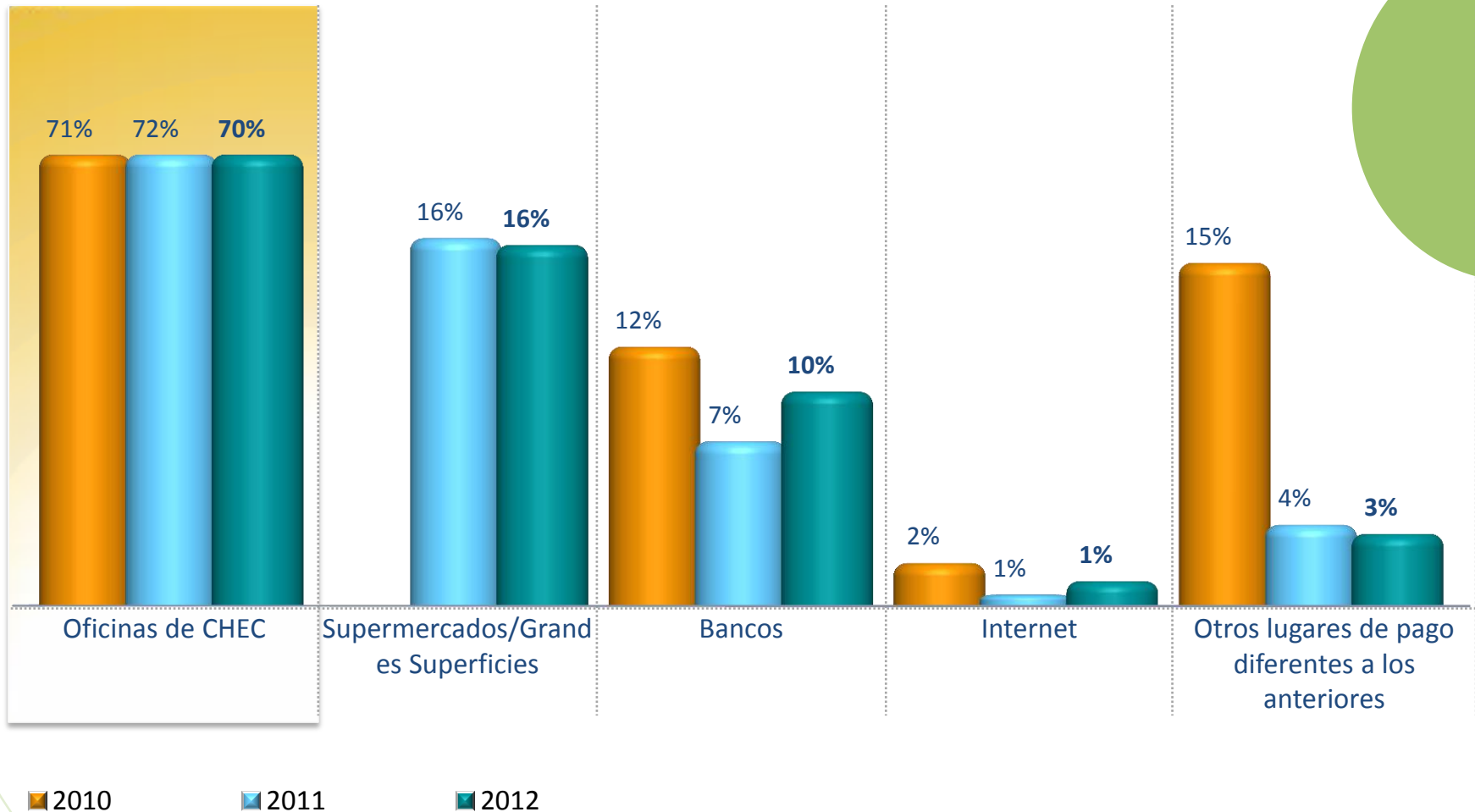
	Sector		NSE			
	Total	Urbano	Rural	Bajo	Medio	Alto
<b>Satisfacción General de las Oficinas de Atención de CHEC</b>	90,4	90,9	88,9	89,2	93,6	83,1
Cantidad de oficinas	88,0	88,6	86,2	87,2	90,9	80,1
Cantidad de módulos y ventanillas que garanticen la agilidad en la atención	87,0	86,7	87,8	85,9	88,6	76,0
Tiempos de espera adecuados antes de que lo atiendan	86,1	85,3	88,6	84,7	87,4	68,5
Amabilidad de los funcionarios que atienden	90,1	90,2	89,7	89,4	92,0	80,1
La información o respuesta que recibe a la solicitud que motivó su visita	89,6	89,8	89,2	88,2	92,8	74,3

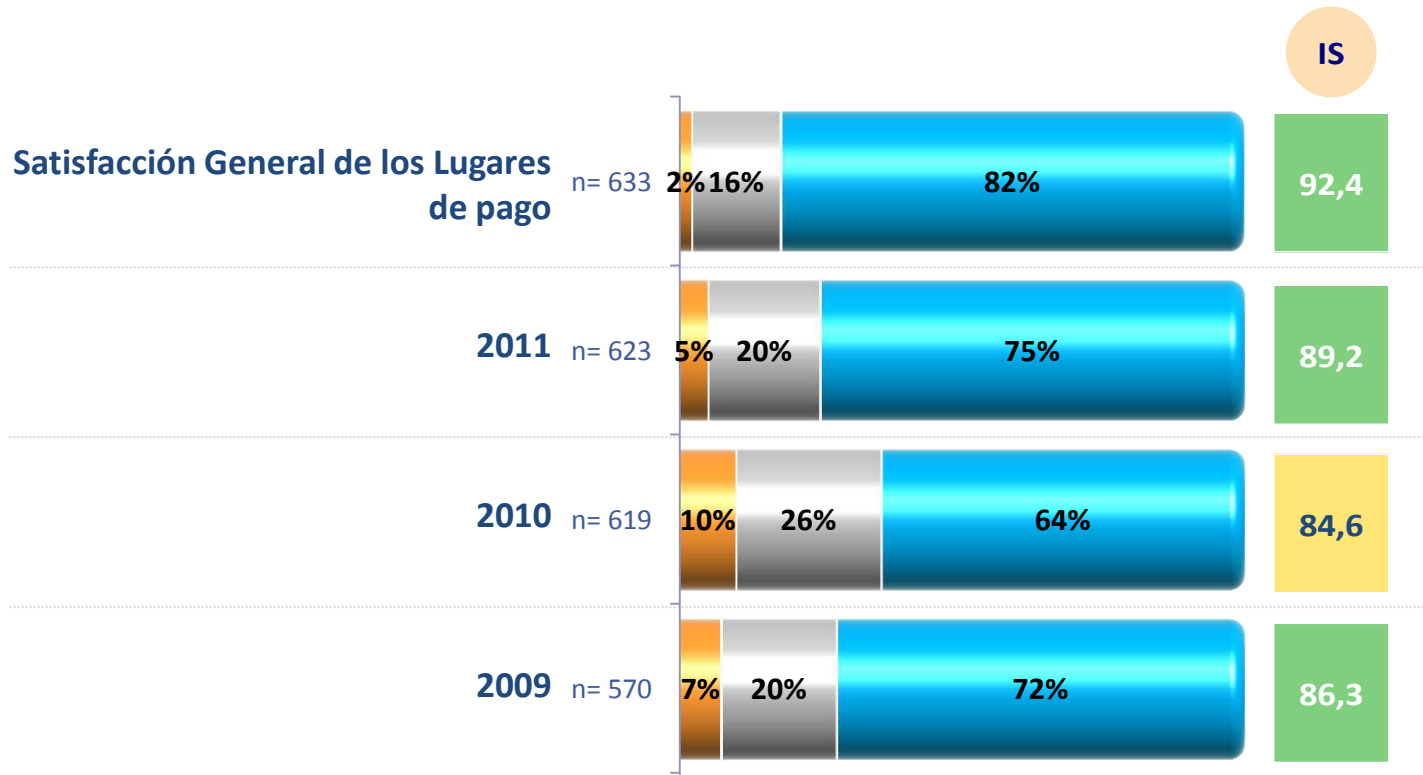


# Lugares de pago

## Lugares donde realizan su pago

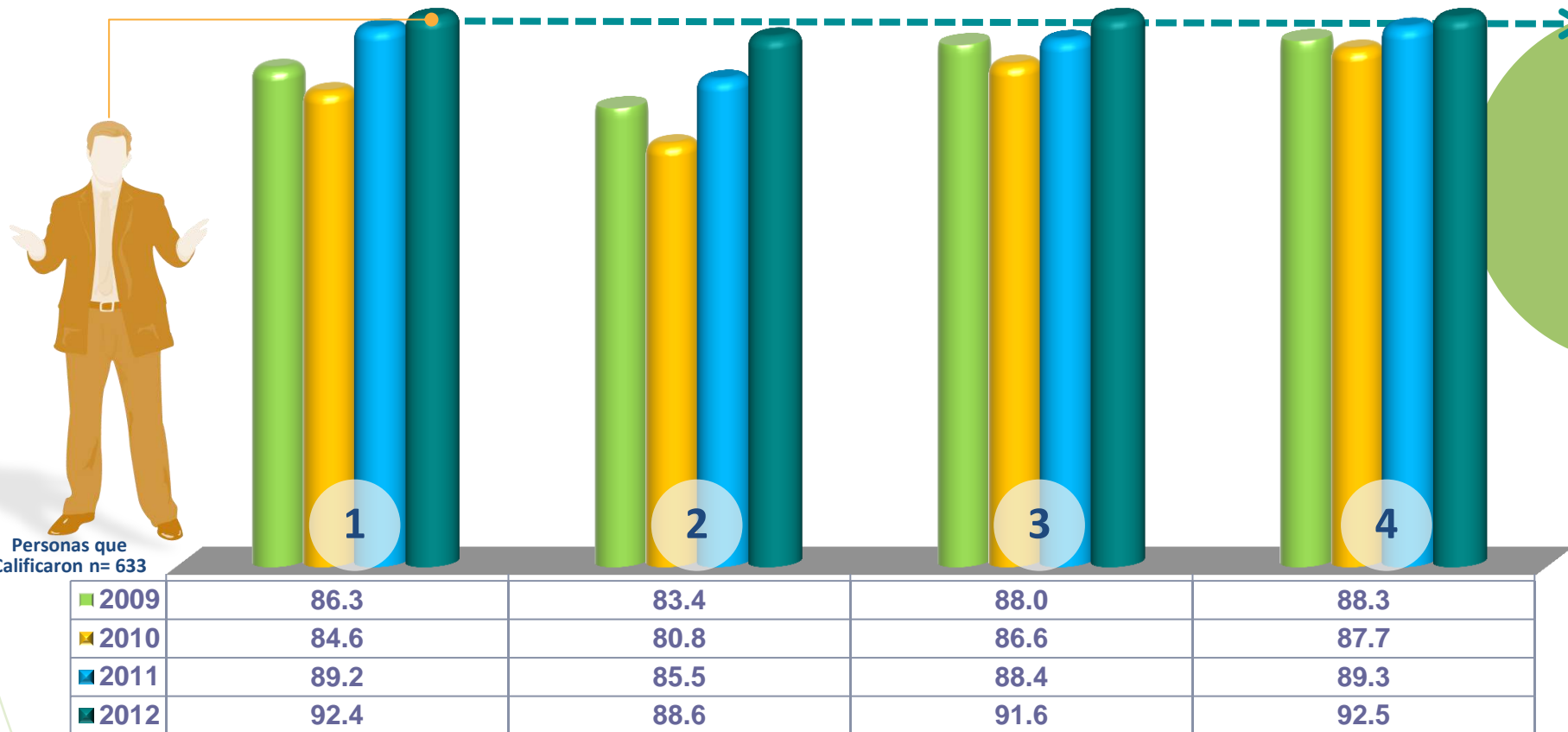
Se consolida la oficina de CHEC como el principal lugar de pago, en las tres últimas mediciones y en todas las zonas de cobertura de CHEC . Los supermercados aunque son el segundo lugar de preferencia de pago, sólo son usados en la zona Centro y en pequeña proporción en Sur. Los bancos aunque con tercer lugar de preferencia, tienen mayor cobertura geográfica, pues son usados en todas las zonas.





■ DESENCANTADOS   
 ■ NEUTROS   
 ■ ENCANTADOS

Rango   
 ■ ALTO   
 ■ MEDIA   
 ■ BAJA



1. Satisfacción General de los Lugares de pago

2. La facilidad para pagar de acuerdo con el tiempo de espera en la fila

3. La amabilidad de la atención

4. La tranquilidad que le da pagar

# Tablero de Control

## Lugares de pago por Zonas, Sector y NSE

	Total	Zona				
		Centro	Noroccidente	Oriente	Sur	Suroccidente
<b>Satisfacción General de los Lugares de pago</b>	92,4	93,4	90,3	87,4	93,9	94,6
La facilidad para pagar de acuerdo con el tiempo de espera en la fila	88,6	88,7	89,4	85,8	89,3	90,8
La amabilidad de la atención	91,6	91,1	90,2	88,0	94,3	96,5
La tranquilidad que le da pagar	92,5	92,8	91,2	87,8	95,1	93,8

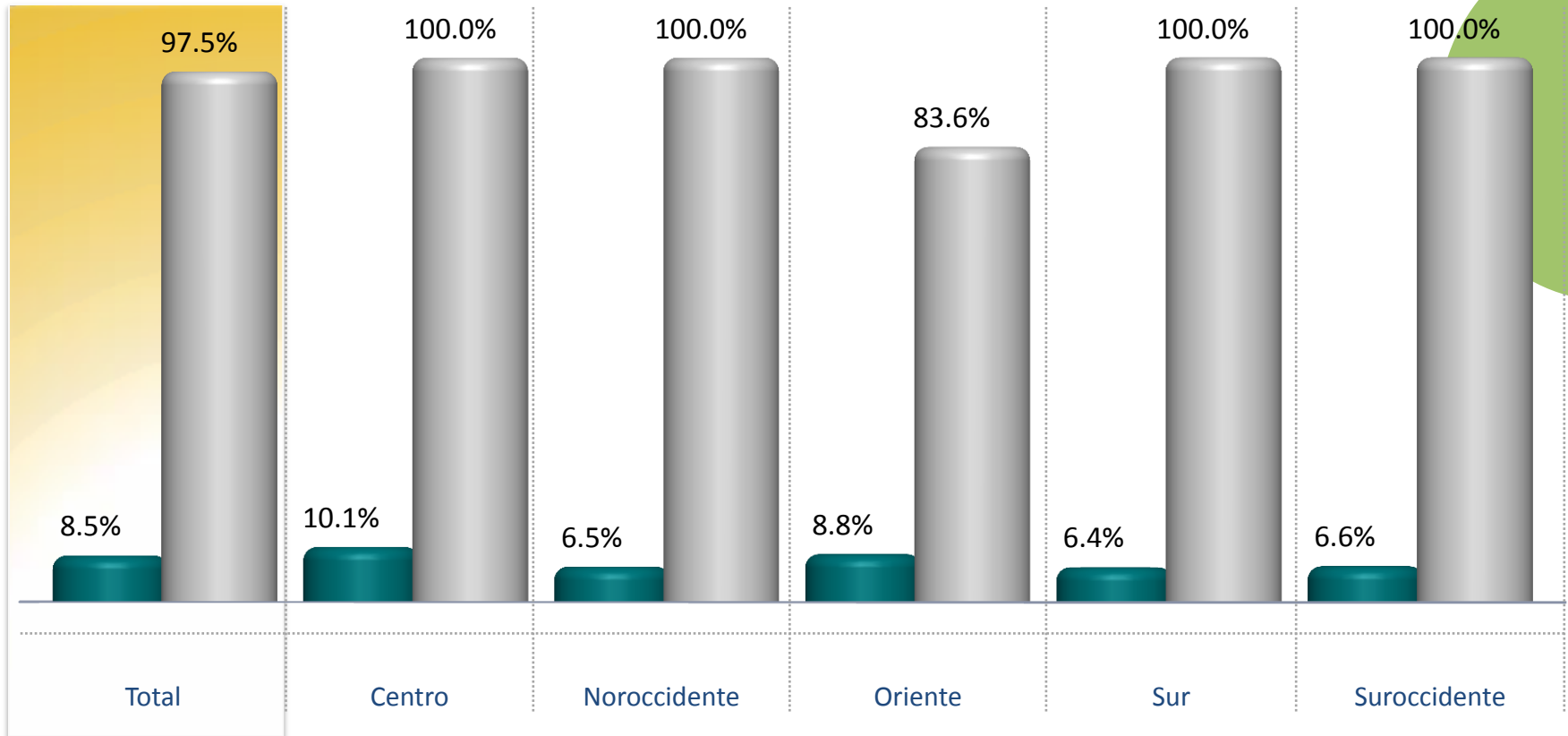
	Total	Sector		NSE		
		Urbano	Rural	Bajo	Medio	Alto
<b>Satisfacción General de los Lugares de pago</b>	92,4	92,8	90,7	92,8	93,3	89,5
La facilidad para pagar de acuerdo con el tiempo de espera en la fila	88,6	88,6	88,5	87,2	90,6	82,9
La amabilidad de la atención	91,6	91,6	91,4	90,8	93,0	86,3
La tranquilidad que le da pagar	92,5	92,7	91,8	92,8	92,9	89,2

NA: No aplica para internet

# Reclamaciones y Quejas

# Proceso de Reclamaciones / Quejas

## Han tenido problemas con la CHEC



■ Ha tenido problemas

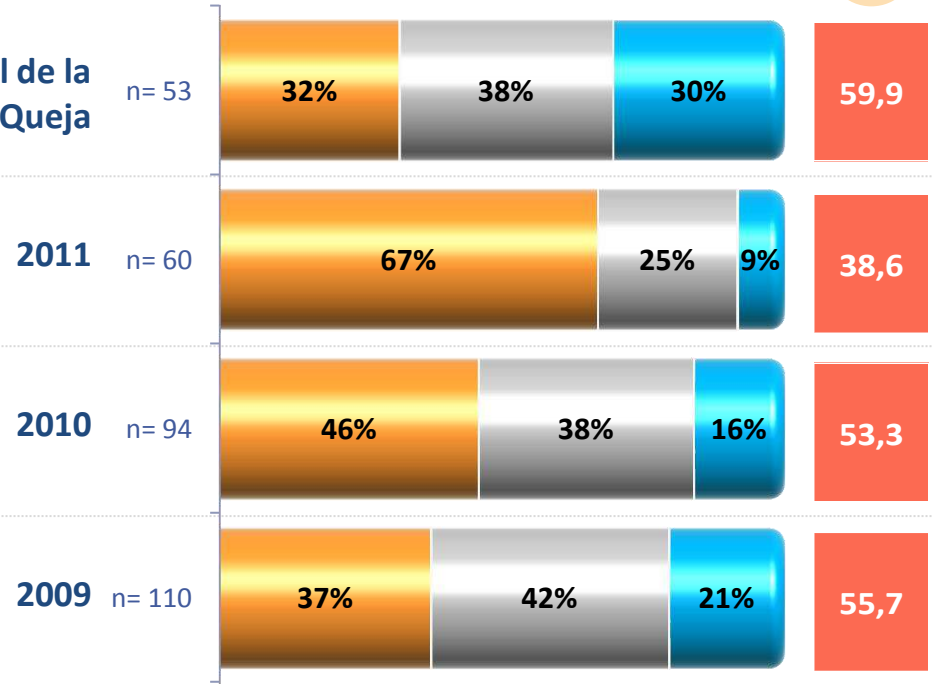
■ Ha presentado quejas

B: 633

B: 54

### Satisfacción General de la Reclamación o Queja

IS



■ DESENCANTADOS   
 ■ NEUTROS   
 ■ ENCANTADOS

Rango   
 ALTO   
 MEDIA   
 BAJA

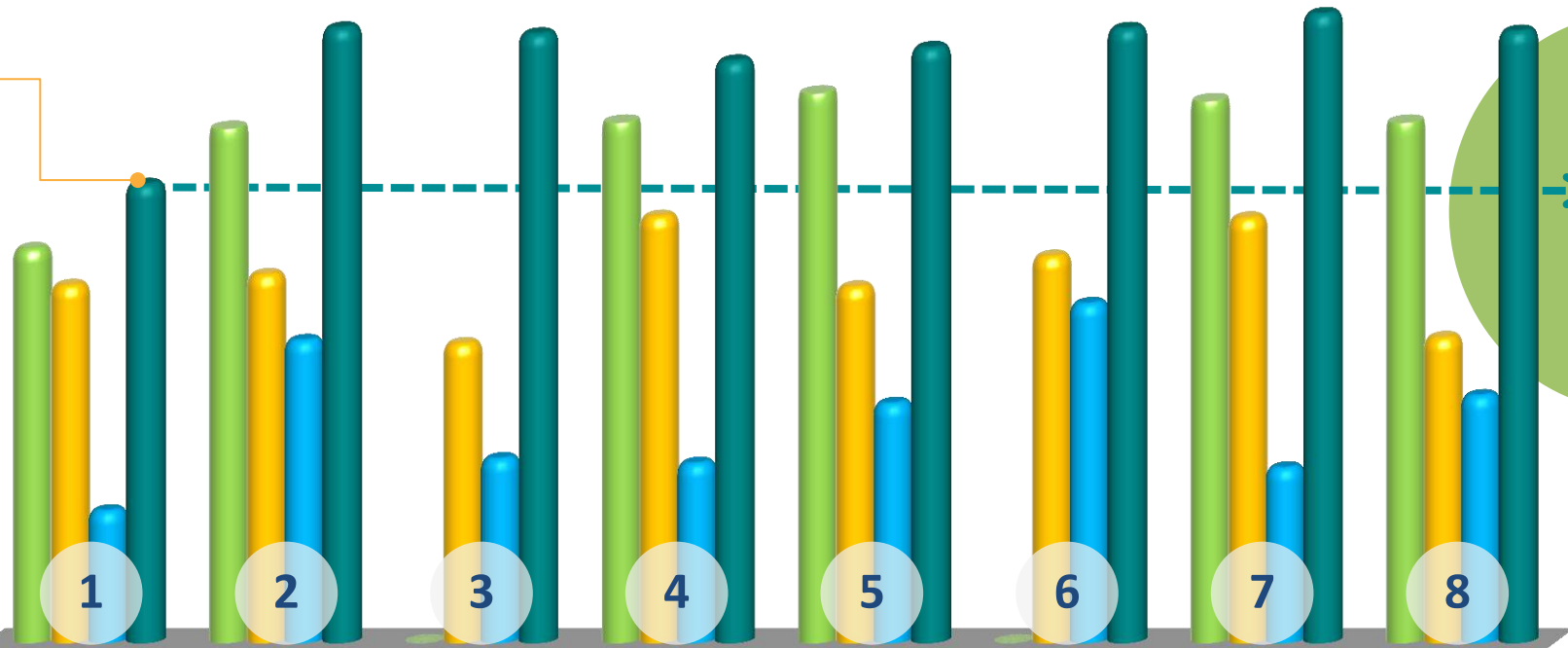


# Satisfacción de la Reclamación o queja

## Evolución



Personas que Calificaron n= 53



	1	2	3	4	5	6	7	8
■ 2009	55.7	63.5	0.0	63.9	65.8	0.0	65.3	63.9
■ 2010	53.3	54.0	49.5	57.8	53.2	55.2	57.7	49.9
■ 2011	38.6	49.7	42.0	41.7	45.6	52.1	41.4	46.1
■ 2012	59.9	70.1	69.7	67.9	68.8	70.0	72.0	69.9

1. Satisfacción General Reclamaciones y quejas

2. La facilidad de los trámites para hacer un R/Q

3. La claridad de la respuesta recibida a su R/Q

4. El cumplimiento de las fechas o plazos informados

5. Las opciones de formas o medios a través de los cuales hacer un R/Q

6. La agilidad en la atención al momento de presentar su R/Q

7. El Interés mostrado por los funcionarios para darle una respuesta satisfactoria

8. La rapidez con la que CHEC le dio respuesta definitiva a su R/Q

# Tablero de Control

## Reclamación o queja por Zonas

	Zona					
	Total	Centro	Noroccidente	Oriente	Sur	Suroccidente
<b>Satisfacción General de la Reclamación o queja</b>	59,9	67,4	56,2	50,3	38,1	76,7
La facilidad de los trámites para hacer un reclamo o queja	70,1	67,2	65,2	57,8	87,6	85,9
La claridad de la respuesta recibida a su reclamo o queja	69,7	67,4	69,9	62,3	80,2	78,1
El cumplimiento de las fechas o plazos informados	67,9	63,1	64,7	61,9	84,6	79,8
Las opciones de formas o medios a través de los cuales hacer un reclamo o queja	68,8	65,4	65,7	63,6	81,9	84,1
La agilidad en la atención al momento de presentar su queja o reclamo	70,0	67,3	65,5	60,2	86,4	80,8
El interés mostrado por los funcionarios de CHEC por dar una respuesta clara y oportuna a su reclamo o queja.	72,0	70,1	68,2	58,5	88,1	81,7
La rapidez con la que CHEC le dió respuesta definitiva a su reclamo o queja	69,9	69,8	57,5	58,0	81,8	81,6

# Tablero de Control

## Reclamación o queja por Sector y NSE

	Total	Sector		NSE		
		Urbano	Rural	Bajo	Medio	Alto
<b>Satisfacción General de la Reclamación o queja</b>	59,9	57,7	67,0	55,6	67,9	11,1
La facilidad de los trámites para hacer un reclamo o queja	70,1	68,9	73,9	50,8	91,7	55,5
La claridad de la respuesta recibida a su reclamo o queja	69,7	68,2	74,1	47,1	92,2	-
El cumplimiento de las fechas o plazos informados	67,9	66,1	73,1	48,9	86,7	100,0
Las opciones de formas o medios a través de los cuales hacer un reclamo o queja	68,8	66,8	75,5	50,8	86,7	55,5
La agilidad en la atención al momento de presentar su queja o reclamo	70,0	68,7	74,6	48,7	93,4	55,5
El interés mostrado por los funcionarios de CHEC por dar una respuesta clara y oportuna a su reclamo o queja.	72,0	71,7	73,1	48,7	92,8	100,0
La rapidez con la que CHEC le dió respuesta definitiva a su reclamo o queja	69,9	70,3	68,3	49,1	93,1	77,7



# Razones de Calificación

# Razones de Calificación

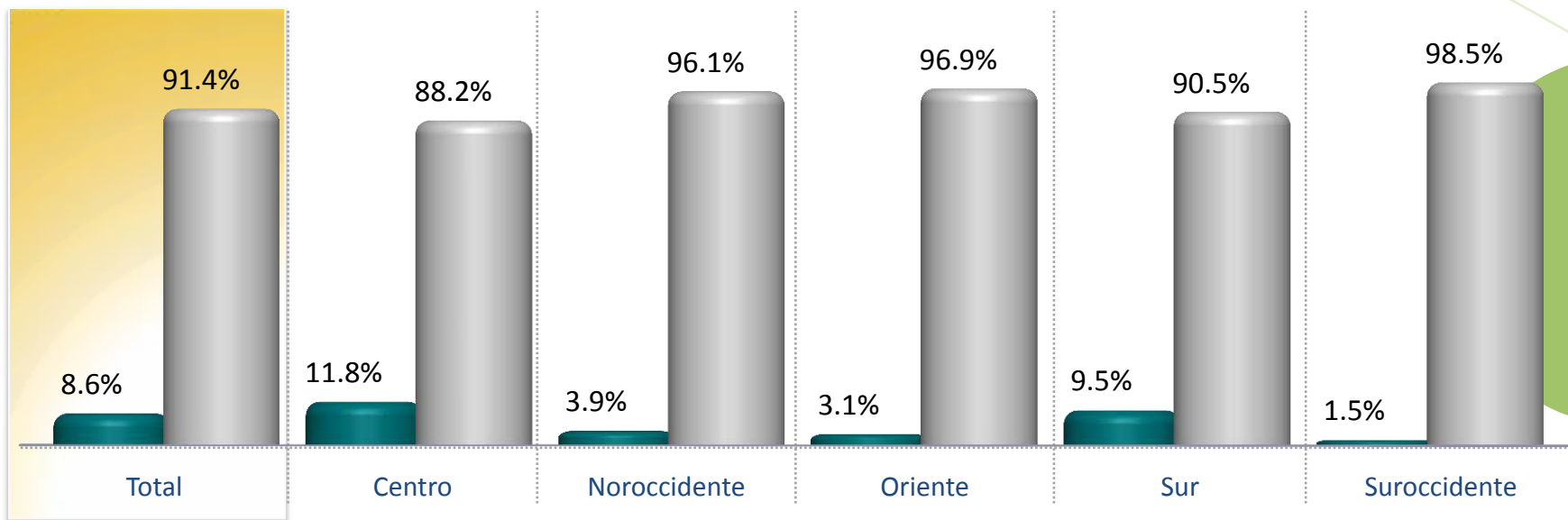
## Reclamaciones y quejas

Base en respuestas n=82	DESENCANTADOS 32%	NEUTROS 38%	ENCANTADOS 30%
<b>Solución a inquietudes</b> 42.0%	26%	46%	51%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>No han dado ninguna solución a los inconvenientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No han dado ninguna solución a los inconvenientes</li> <li>No hubo revisión del problema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oportuna solución a los problemas / Rápida</li> <li>Hubo una correcta solución al problema</li> </ul>
<b>Atención</b> 28.7%	38%	5%	39%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hubo buena atención</li> <li>Falta interés por parte de los funcionarios de la compañía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La atención es buena / Amable</li> <li>No hubo buena atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La atención es buena / Amable</li> </ul>
<b>Facturación y tarifas</b> 17.2%	19%	27%	9%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los costos son altos</li> <li>Independientemente del problema siempre hay que pagar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hay rebajas en las facturas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hay rebajas en las facturas</li> </ul>

# Líneas de atención

# Líneas de atención de CHEC

## Se han comunicado con las líneas de atención



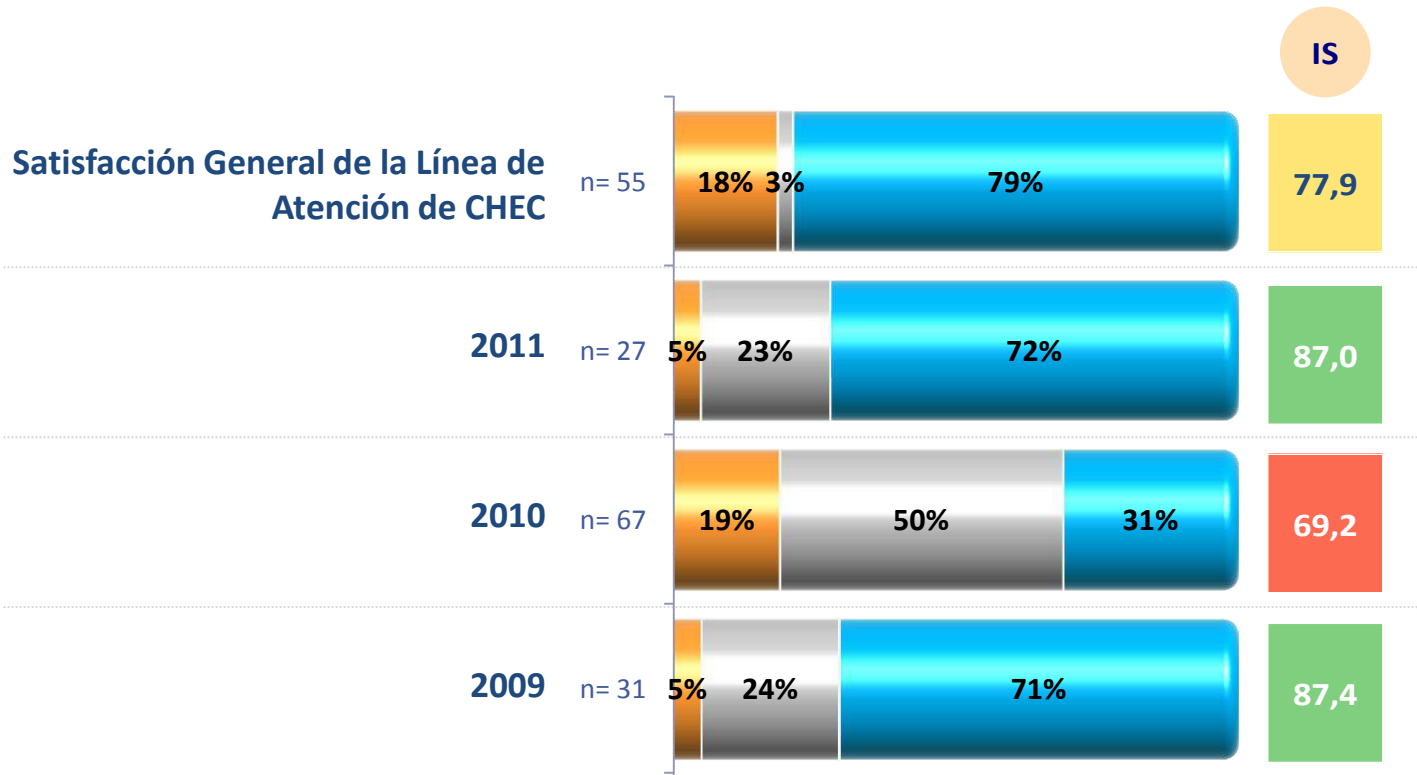
■ Si   ■ No



¿En el último año se ha comunicado con alguna de estas líneas de atención de CHEC?

¿A través de cuál línea de atención se comunicó con mayor frecuencia?

Lugar de pago	Total				Centro				Sur				Surocc			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
<i>Base ponderada</i>	41	67	27	55	29	44	17	36	10	22	3	13	1	1	3	1
Línea 018000	24.8%	30.1%	72.8%	<b>34,5%</b>		36.8%	85.2%	<b>21,8%</b>	95.2%	17.3%	91.0%	<b>77,7%</b>			38.7%	<b>31,4%</b>
Línea 115	75.2%	69.9%	27.2%	<b>63,0%</b>	100%	63.2%	14.8%	<b>78,2%</b>	4.8%	82.7%	9.0%	<b>22,3%</b>	100%	100%	61.3%	<b>37,3%</b>



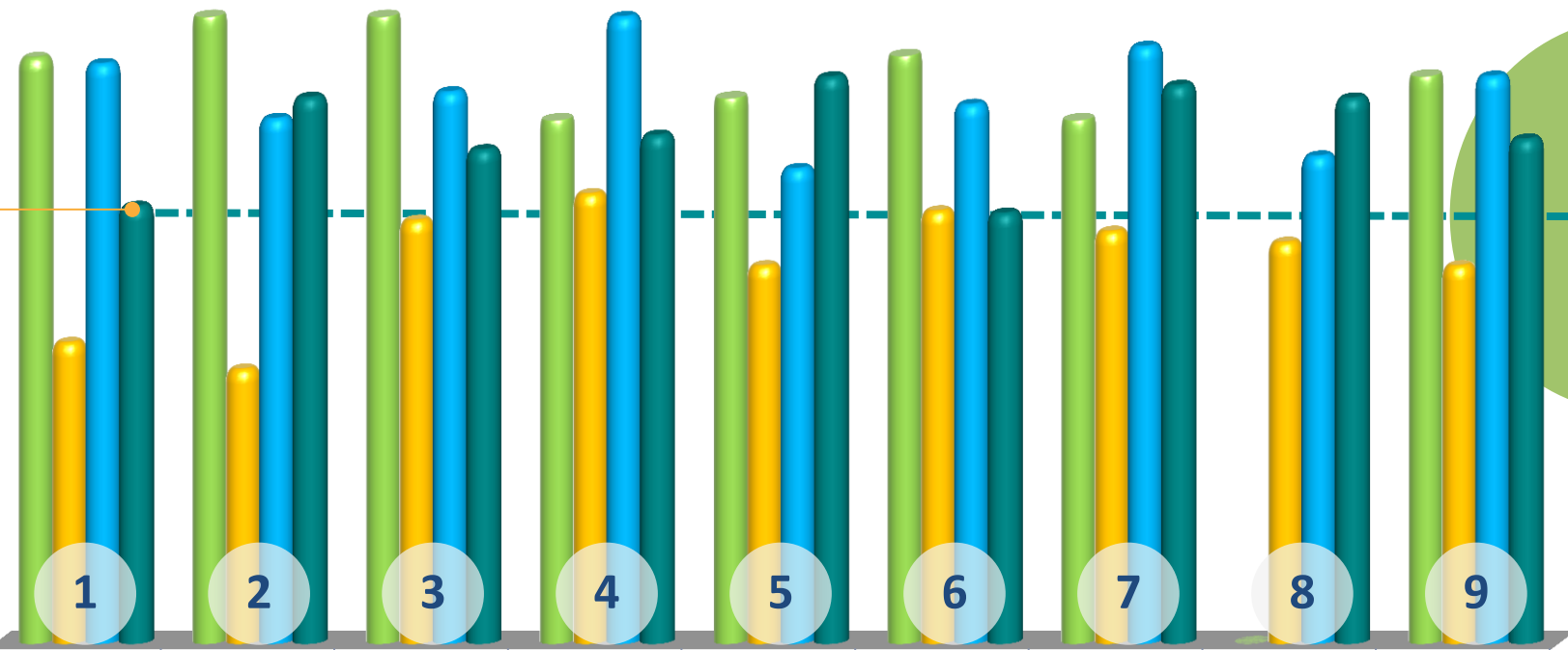
■ DESENCANTADOS   
 ■ NEUTROS   
 ■ ENCANTADOS

Rango   
 ■ ALTO   
 ■ MEDIA   
 ■ BAJA





Personas que Calificaron n= 55



	1	2	3	4	5	6	7	8	9
■ 2009	87.4	93.4	93.0	83.4	84.8	87.5	83.4	0.0	86.2
■ 2010	69.2	67.5	77.0	78.7	74.1	77.6	76.3	75.6	74.1
■ 2011	87.0	83.5	85.2	90.5	80.3	84.4	88.1	81.1	86.2
■ 2012	77.9	84.9	81.5	82.4	86.2	77.5	85.6	84.8	82.2

1. Satisfacción General de la Línea de Atención de CHEC

2. El tiempo que debe esperar en la línea mientras le atiende la persona adecuada

3. La amabilidad de la persona que contesta

4. La habilidad y agilidad del funcionario para identificar su solicitud o reclamación

5. La claridad de la información que le suministran

6. El conocimiento sobre el tema de la persona que lo atiende para dar solución a su inquietud o necesidad

7. La dedicación que recibe de quien atiende su inquietud

8. La adecuada respuesta a su inquietud o necesidad por parte del personal que lo atiende en la línea de atención

9. El tiempo total que se demora su llamada, incluyendo la respuesta por parte de CHEC a su necesidad o inquietud durante la misma llamada

# Tablero de Control

## Líneas de atención por Zonas

	Total	Zona				
		Centro	Noroccidente	Oriente	Sur	Suroccidente
<b>Satisfacción General de la Línea de Atención de CHEC</b>	77,9	68,1	95,5	91,9	97,8	91,8
El tiempo que debe esperar en la línea mientras le atiende la persona adecuada	84,9	79,1	94,1	78,8	99,9	91,8
La amabilidad de la persona que contesta	81,5	74,0	98,6	84,9	97,7	91,8
La habilidad y agilidad del funcionario para identificar su solicitud o reclamación	82,4	75,1	97,3	80,8	100,0	81,8
La claridad de la información que le suministran	86,2	80,4	94,4	80,8	97,7	86,5
El conocimiento sobre el tema de la persona que lo atiende para dar solución a su inquietud o necesidad	77,5	67,4	91,7	85,8	97,7	88,4
La dedicación que recibe de quien atiende su inquietud	85,6	79,5	96,1	87,9	100,0	85,3
La adecuada respuesta a su inquietud o necesidad por parte del personal que lo atiende en la línea de atención	84,8	79,5	91,7	85,8	97,8	86,5
El tiempo total que se demora su llamada, incluyendo la respuesta por parte de CHEC a su necesidad o inquietud durante la misma llamada	82,2	74,7	94,6	83,8	99,9	83,0

# Tablero de Control

## Líneas de atención por Sector y NSE

	Total	Sector		NSE		
		Urbano	Rural	Bajo	Medio	Alto
<b>Satisfacción General de la Línea de Atención de CHEC</b>	77,9	75,3	91,9	69,9	76,0	93,3
El tiempo que debe esperar en la línea mientras le atiende la persona adecuada	84,9	84,8	85,2	71,3	99,6	71,1
La amabilidad de la persona que contesta	81,5	80,6	86,4	73,0	85,9	86,7
La habilidad y agilidad del funcionario para identificar su solicitud o reclamación	82,4	81,7	86,5	71,3	90,1	84,3
La claridad de la información que le suministran	86,2	86,8	83,4	97,6	78,8	100,0
El conocimiento sobre el tema de la persona que lo atiende para dar solución a su inquietud o necesidad	77,5	75,7	86,5	69,9	78,5	100,0
La dedicación que recibe de quien atiende su inquietud	85,6	85,0	88,6	90,1	78,8	93,3
La adecuada respuesta a su inquietud o necesidad por parte del personal que lo atiende en la línea de atención	84,8	84,4	87,1	88,6	78,7	93,3
El tiempo total que se demora su llamada, incluyendo la respuesta por parte de CHEC a su necesidad o inquietud durante la misma llamada	82,2	81,5	85,7	83,7	78,4	86,7

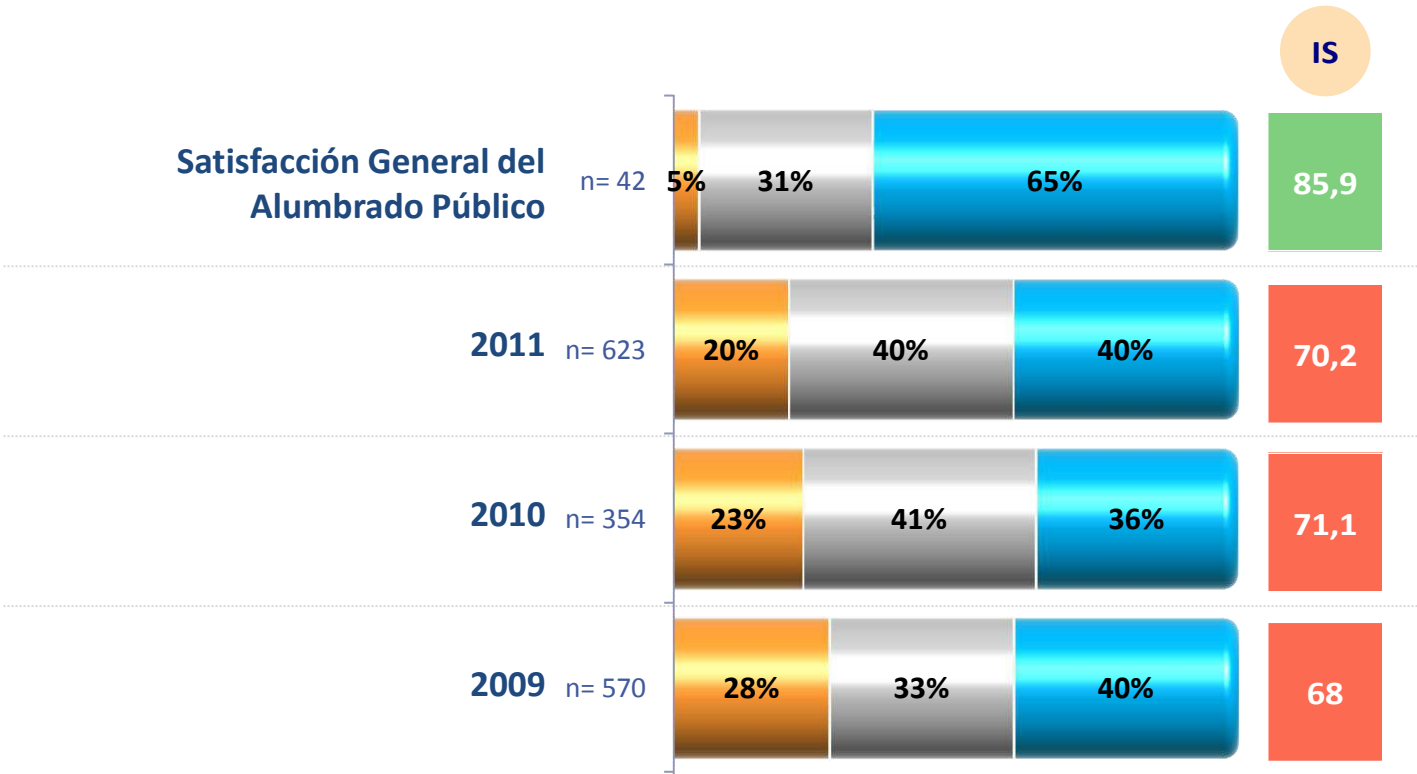


# Razones de Calificación

Base en respuestas n=107	DESENCANTADOS 18%	NEUTROS 3%	ENCANTADOS 79%
<b>Oportunidad</b> 49.7%	43% <ul style="list-style-type: none"> <li>Rápidamente solucionan los problemas / Inquietudes</li> </ul>	57% <ul style="list-style-type: none"> <li>Contestan las llamadas rápidamente / Atención rápida</li> </ul>	49% <ul style="list-style-type: none"> <li>Contestan las llamadas rápidamente / Atención rápida</li> <li>Los operadores no son diligentes</li> </ul>
<b>Información</b> 20.8%	41% <ul style="list-style-type: none"> <li>Brindan información clara / buena información / Explican bien</li> </ul>	11% <ul style="list-style-type: none"> <li>Brindan información clara / buena información / Explican bien</li> </ul>	12% <ul style="list-style-type: none"> <li>Brindan buena orientación</li> </ul>
<b>Atención</b> 16.3%	16% <ul style="list-style-type: none"> <li>Brindan buena atención / Amable</li> </ul>	17% <ul style="list-style-type: none"> <li>Brindan buena atención / Amable</li> <li>Son eficientes / Oportunos</li> </ul>	23% <ul style="list-style-type: none"> <li>Brindan buena atención / Amable</li> </ul>
<b>Otros</b> 10.6%	0%	0%	16% <ul style="list-style-type: none"> <li>Relacionados con la música (no colocaron música mientras espera en la línea, no colocan buena música)</li> </ul>

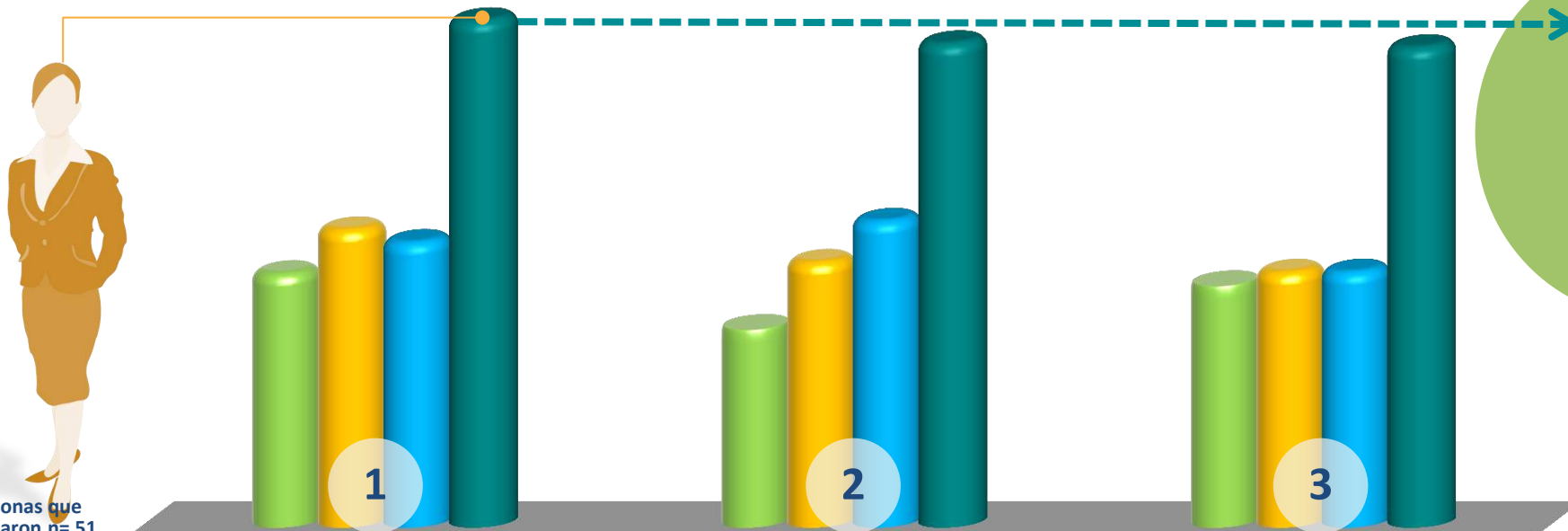
# Alumbrado Público

Este año el proceso se evaluó únicamente en los municipios de Riosucio y Aranzazu donde CHEC presta el servicio directamente.



■ DESENCANTADOS   
 ■ NEUTROS   
 ■ ENCANTADOS

Rango   
 ■ ALTO   
 ■ MEDIA   
 ■ BAJA



Personas que Calificaron n= 51

■ 2009	68.0	64.0	67.1
■ 2010	71.1	68.8	68.1
■ 2011	70.2	71.7	68.1
■ 2012	85.9	84.3	84.0

### 1. Satisfacción General del Alumbrado público

2. La permanencia del alumbrado en los barrios, es decir que el alumbrado que exista si funcione.
3. El mantenimiento del alumbrado, en cuanto a la actualización de postes y lámparas y modernización de estas, así como realización oportuna del mismo.

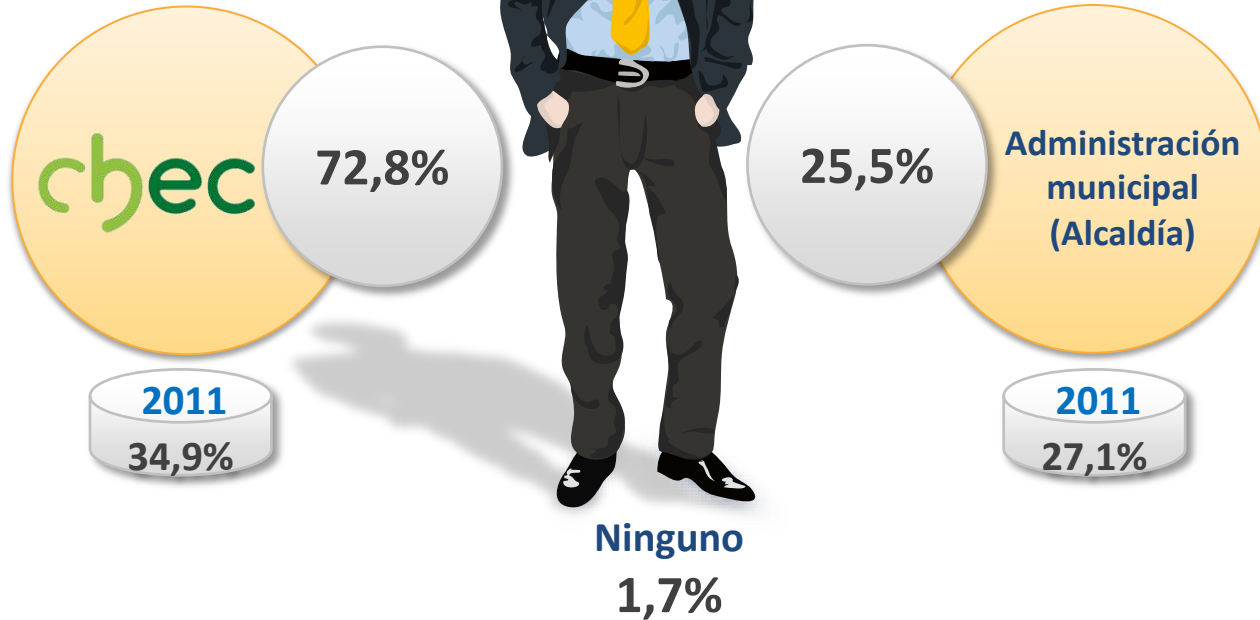


	Total	Sector		NSE		
		Urbano	Rural	Bajo	Medio	Alto
<b>Satisfacción General del Alumbrado público</b>	85,9	85,6	86,2	88,1	82,8	-
La permanencia del alumbrado en los barrios, es decir que el alumbrado que exista si funcione	84,3	83,4	84,9	88,8	77,3	-
El mantenimiento del alumbrado, en cuanto a la actualización de postes y lámparas y modernización de estas, así como realización oportuna del mismo.	84,0	82,4	85,1	90,1	74,2	-

- Este proceso no tuvo evaluación en el NSE Alto, ya que se midió sólo en Aranzazu y Riosucio.

# ¿Con quien se comunica?

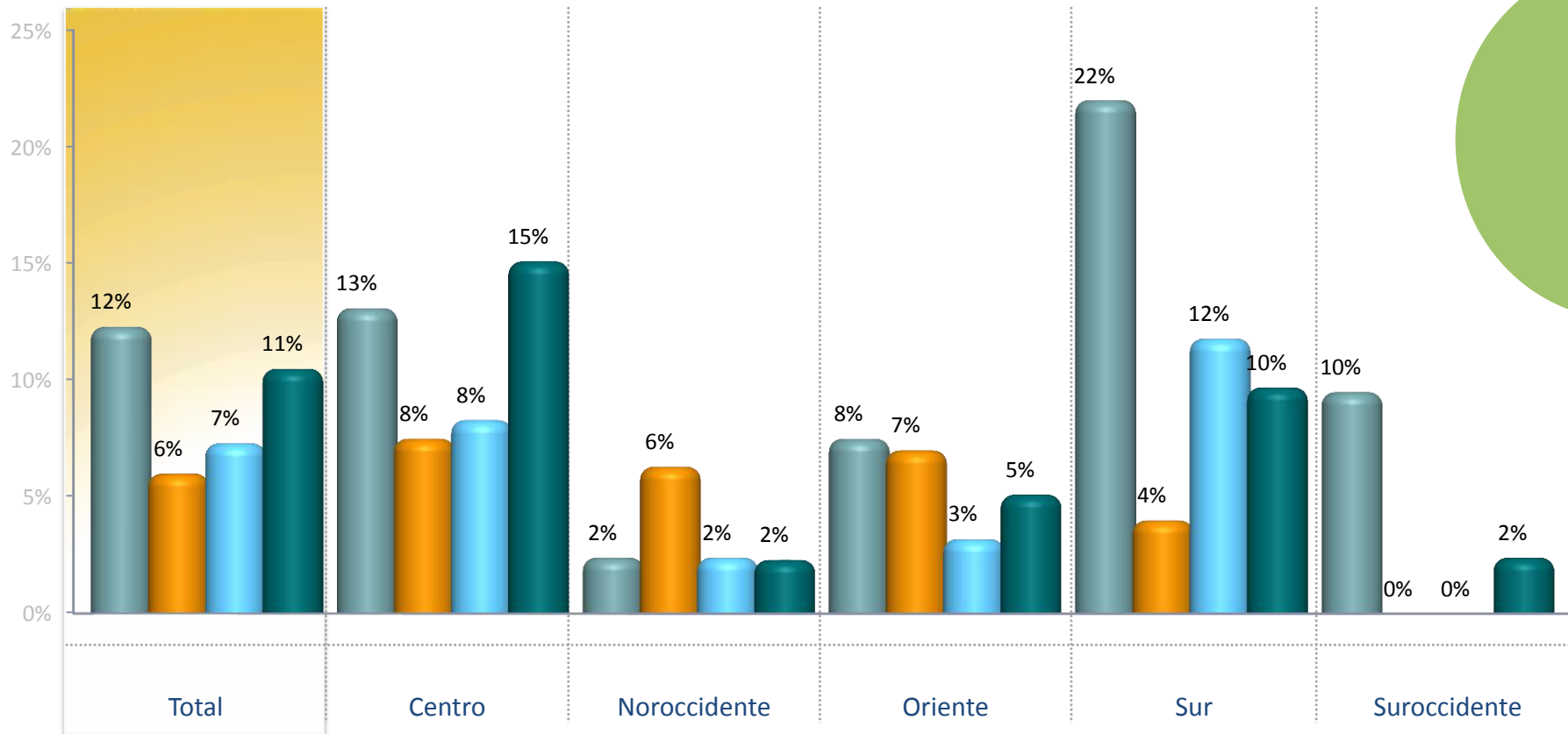
Quando se presenta un daño en el alumbrado público  
¿Con quién se comunica?



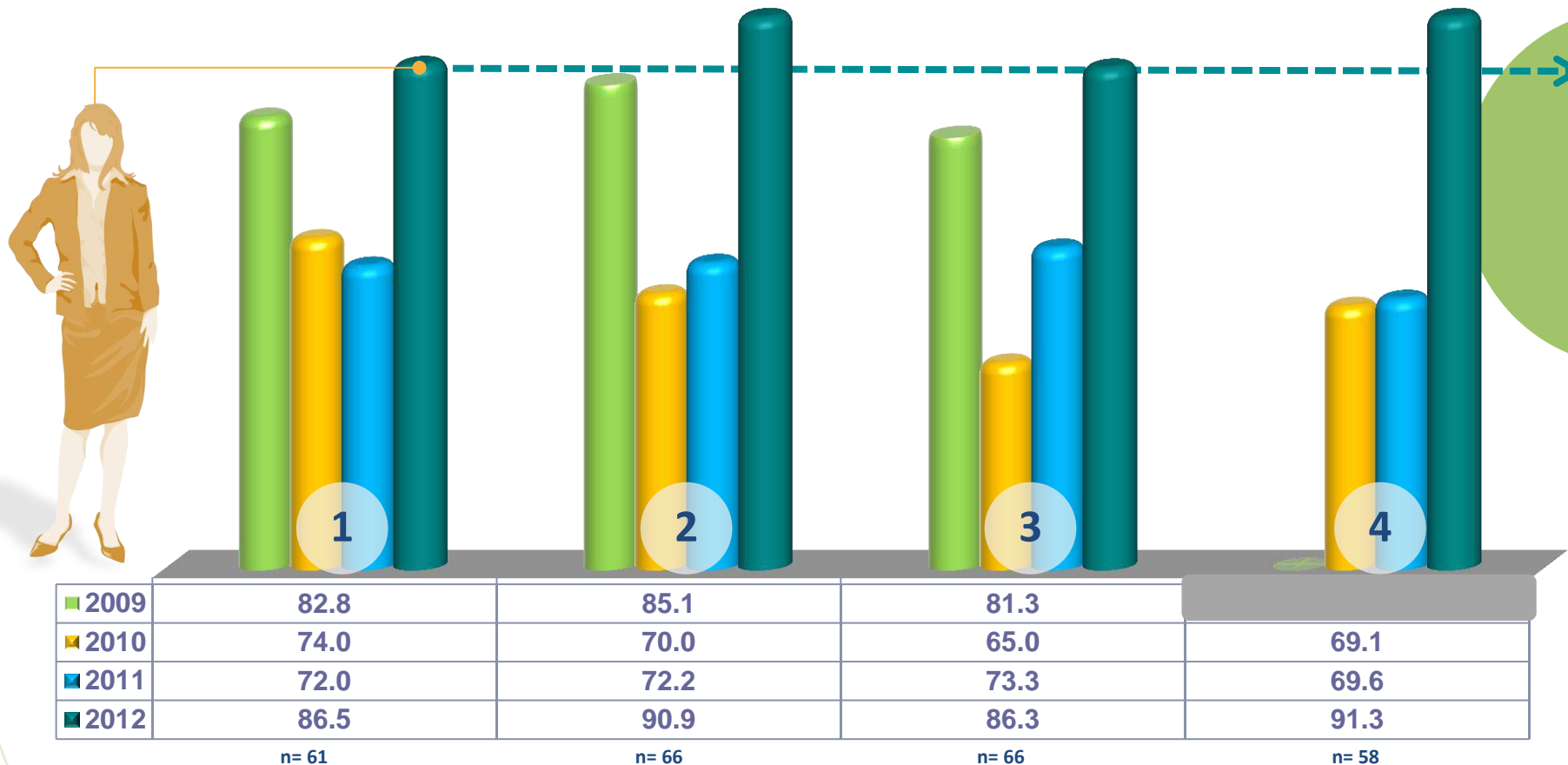
# La satisfacción vista desde los servicios complementarios



# Financiación



■ 2009 (570) ■ 2010 (619) ■ 2011 (623) ■ 2012 (633)



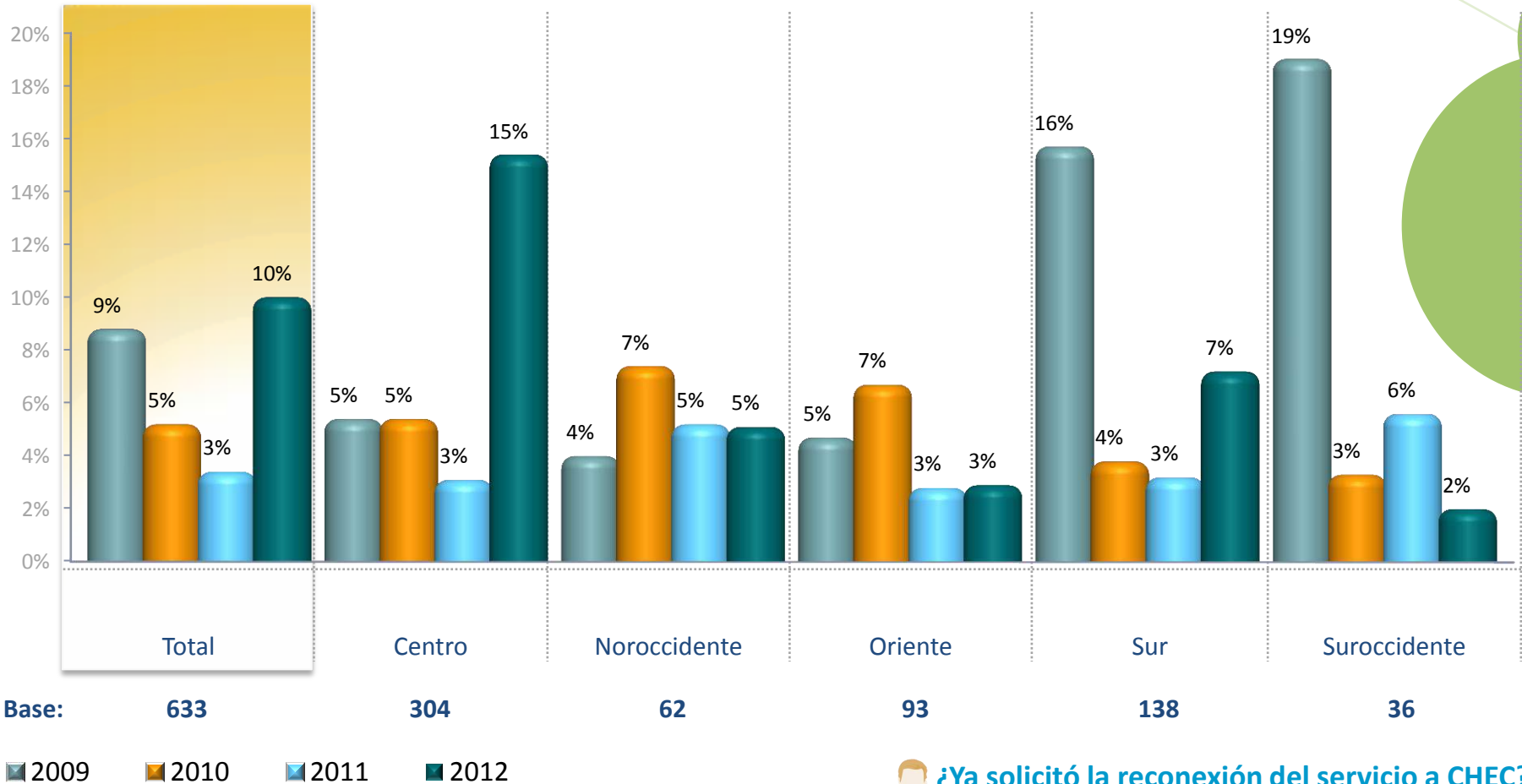
1. La facilidad con los trámites para financiar la deuda
2. Tiempo que se demoraron en darle respuesta para autorizar la financiación
3. Plazo de financiación de acuerdo con sus necesidades
4. Lo adecuado de la documentación requerida de acuerdo con el monto solicitado

# Reconexión

# Corte energía

## Suspensión de la energía por falta de pago

¿Durante el último año le han cortado alguna vez el servicio de energía por falta de pago?



¿Ya solicitó la reconexión del servicio a CHEC?

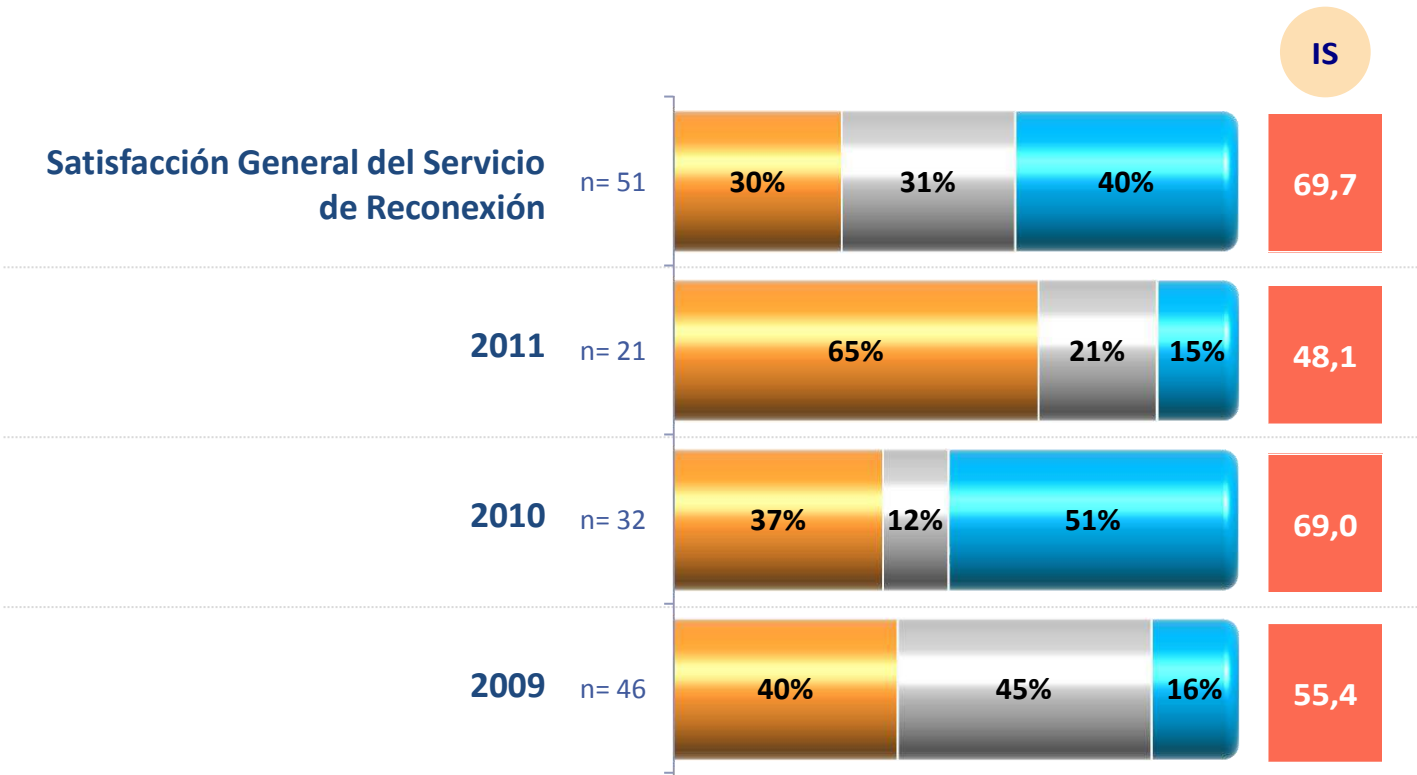
No

19%

Si

81%



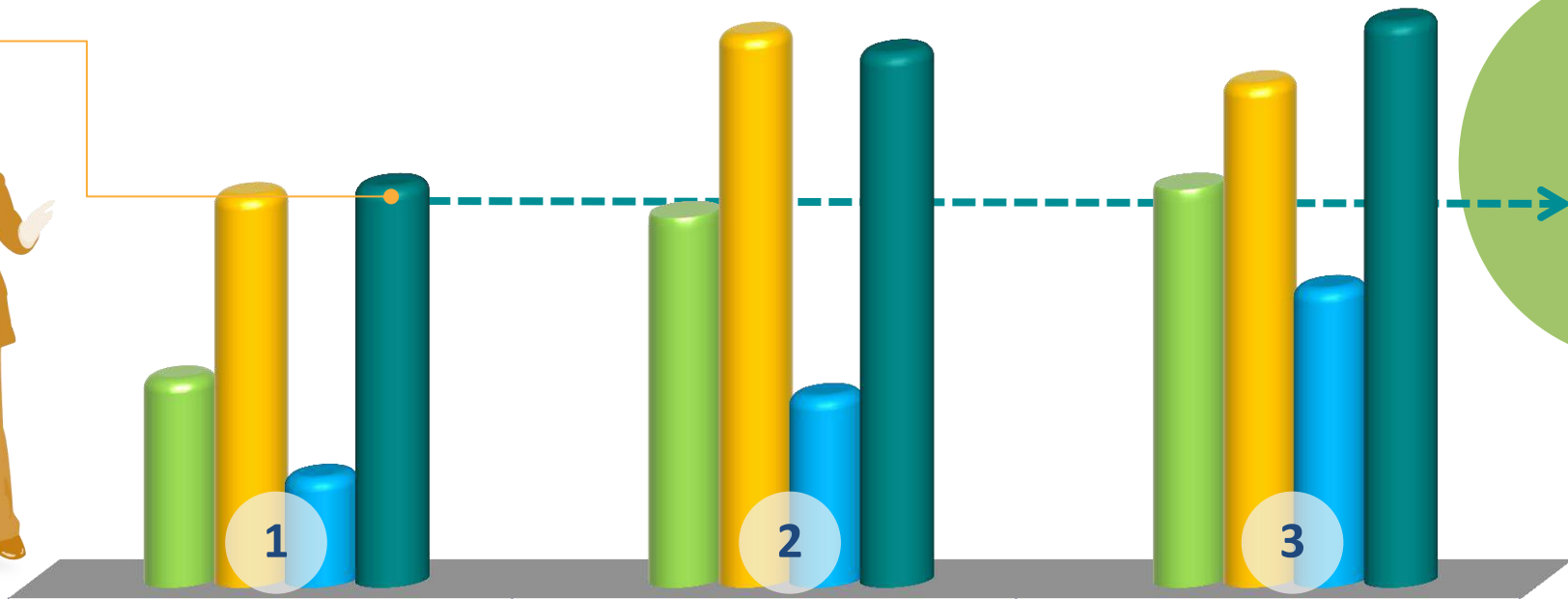


■ DESENCANTADOS   
 ■ NEUTROS   
 ■ ENCANTADOS

Rango   
 ALTO   
 MEDIA   
 BAJA



Personas que Calificaron n= 51



■ 2009	55.4	67.4	69.5
■ 2010	69.0	80.9	77.3
■ 2011	48.1	54.1	62.1
■ 2012	69.7	79.6	81.9

1. Satisfacción General del Servicio de Reconexión

2. La facilidad de los trámites para hacer la reconexión

3. La prontitud con que le hicieron la reconexión después que usted pagó la factura

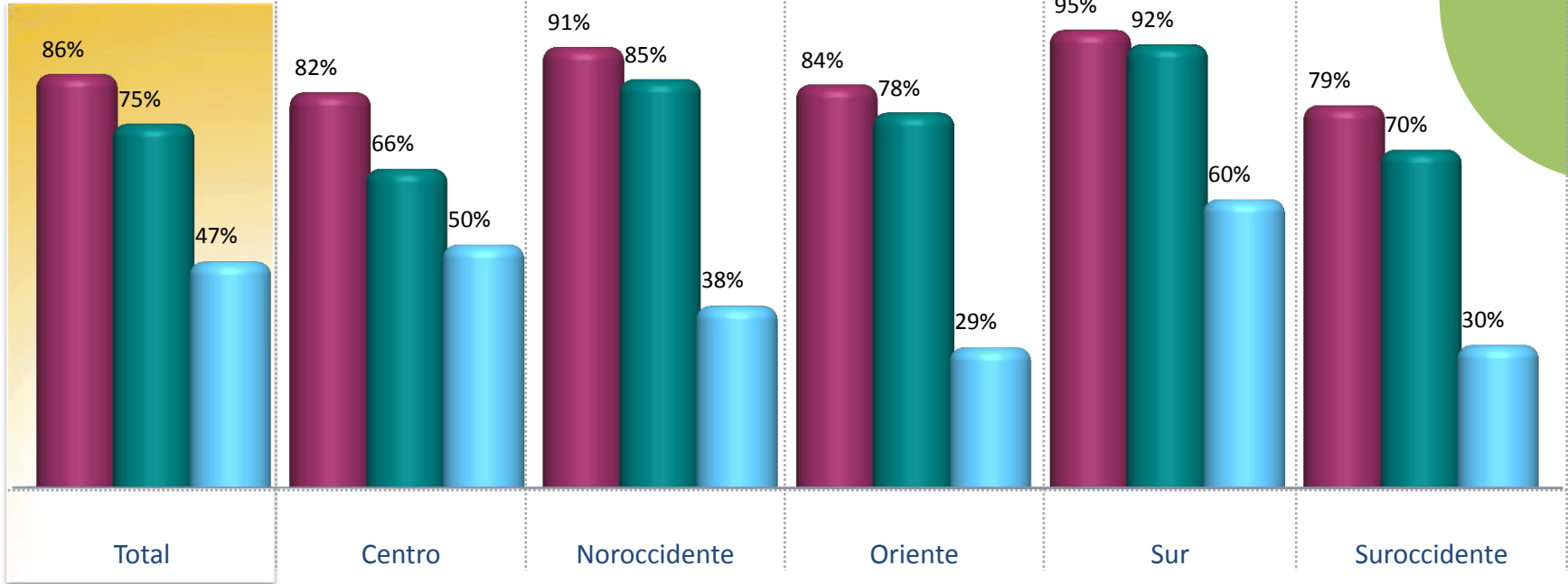
	Total	Zona				
		Centro	Noroccidente	Oriente	Sur	Suroccidente
<b>Satisfacción General del Servicio de reconexión</b>	69,7	70,7	78,9	52,9	66,1	72,8
La facilidad de los trámites para hacer la reconexión	79,6	75,7	79,6	73,0	93,3	70,3
La prontitud con que le hicieron la reconexión después que usted pagó la factura	81,9	80,3	81,4	61,9	91,5	84,0

	Total	Sector		NSE		
		Urbano	Rural	Bajo	Medio	Alto
<b>Satisfacción General del Servicio de reconexión</b>	69,7	68,8	74,5	69,9	65,4	100,0
La facilidad de los trámites para hacer la reconexión	79,6	78,6	84,5	75,5	80,7	88,8
La prontitud con que le hicieron la reconexión después que usted pagó la factura	81,9	82,6	77,7	76,2	87,1	88,8

# Servicios adicionales

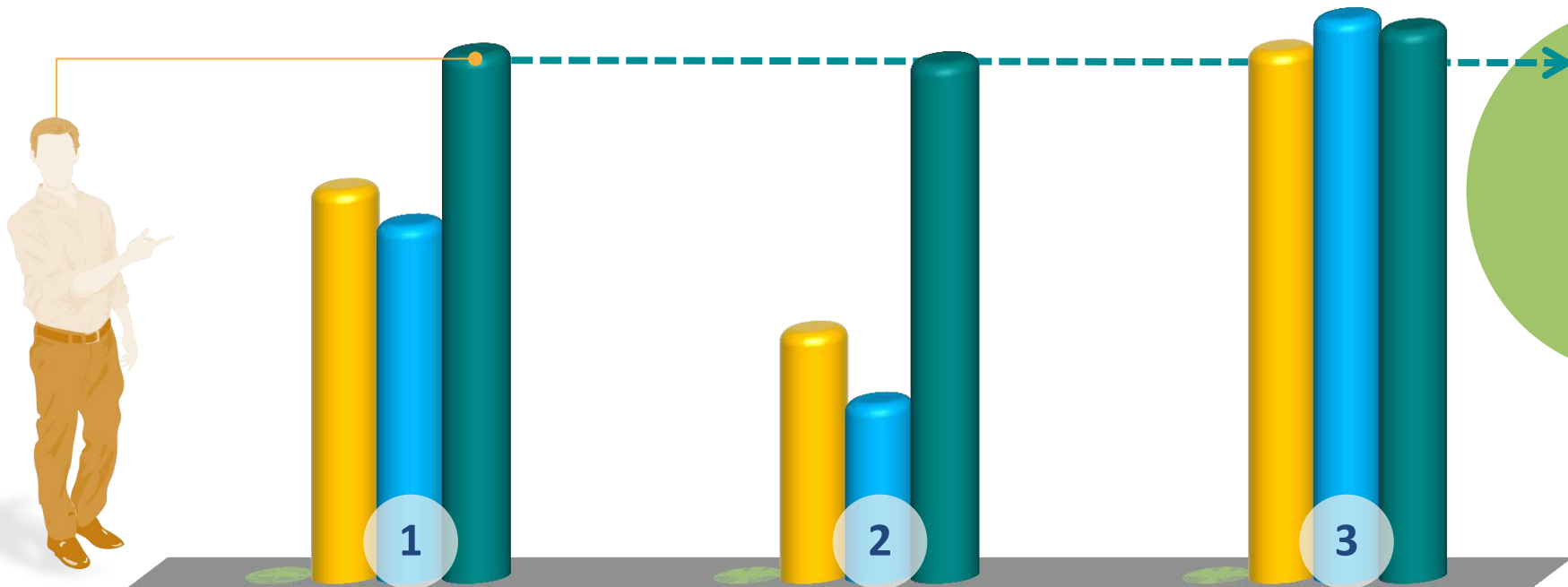
IS

78,1 77,7 79,4 78 77,5 76,5 70,2 72,7 78,7 67,6 66,8 58,4 89,4 86,7 90,6 70,6 74,4 84,7



- Financiación del electrodomésticos
- Venta de seguros a través de la factura de energía
- Recaudo de otros servicios diferentes a energía en los puntos de pago de CHEC. Por ejemplo Gas, agua, etc.

Rango ALTO MEDIA BAJA



■ 2009	0.0	0.0	0.0
■ 2010	70.9	63.3	78.3
■ 2011	69.0	59.5	80.8
■ 2012	78.1	77.7	79.4

n= 480

n= 413

n= 267

1. Financiación del electrodomésticos
2. Venta de seguros
3. Recaudo de otros servicios diferentes a energía en los puntos de pago de CHEC. Por ejemplo Gas, agua, etc.

	Total	Zona				
		Centro	Noroccidente	Oriente	Sur	Suroccidente
Financiación del electrodomésticos	78,1	78,0	70,2	67,6	89,4	70,6
Venta de seguros	77,7	77,5	72,7	66,8	86,7	74,4
Recaudo de otros servicios diferentes a energía en los puntos de pago de CHEC. Por ejemplo Gas, agua, etc.	79,4	76,5	78,7	58,4	90,6	84,7

	Total	Sector		NSE		
		Urbano	Rural	Bajo	Medio	Alto
Financiación del electrodomésticos	78,1	80,1	71,5	83,8	76,8	73,5
Venta de seguros	77,7	79,7	71,5	81,7	76,8	85,5
Recaudo de otros servicios diferentes a energía en los puntos de pago de CHEC. Por ejemplo Gas, agua, etc.	79,4	78,9	82,5	80,1	78,4	74,9

# Planes de acción





# Matriz de acción



En las matrices de acción de los factores vs los atributos, aparecerán únicamente aquellos que son estadísticamente significativos, es decir los que desde el punto de vista de los usuarios son aquellos que realmente impactan a la satisfacción.

# Matriz de acción CHEC

1 Servicio de energía

2 Facturación y facilidades de pago

3 Lugares de pago

4 Reclamaciones y quejas

5 Líneas de atención

6 Oficinas de atención al público

7 Reconexión

8 Alumbrado público

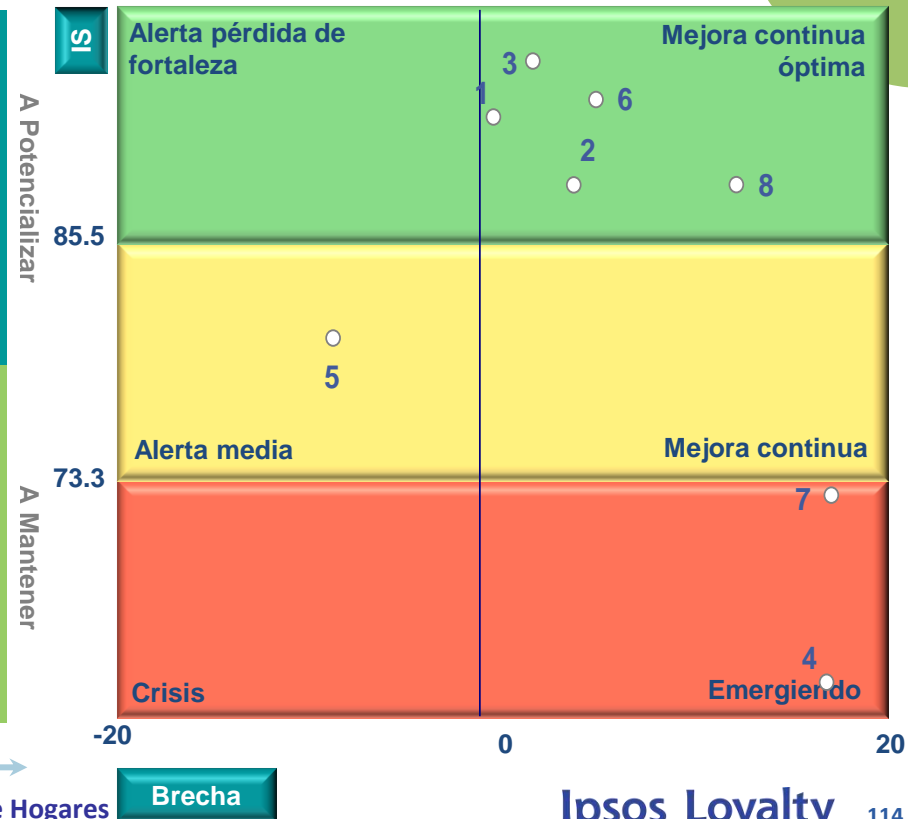
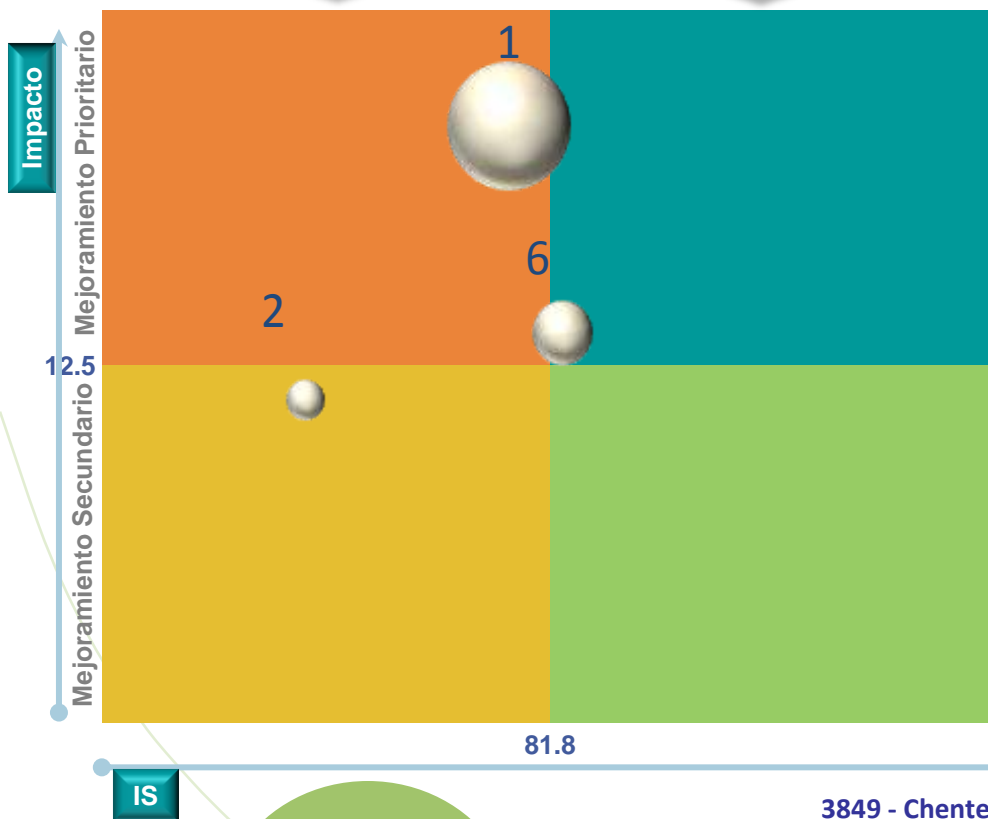
\*Lugares de pago no aparece en la Matriz porque su Impacto es 0

OPORTUNIDADES

FORTALEZAS

chec

Evolución



# Matriz de acción

## Servicio de energía

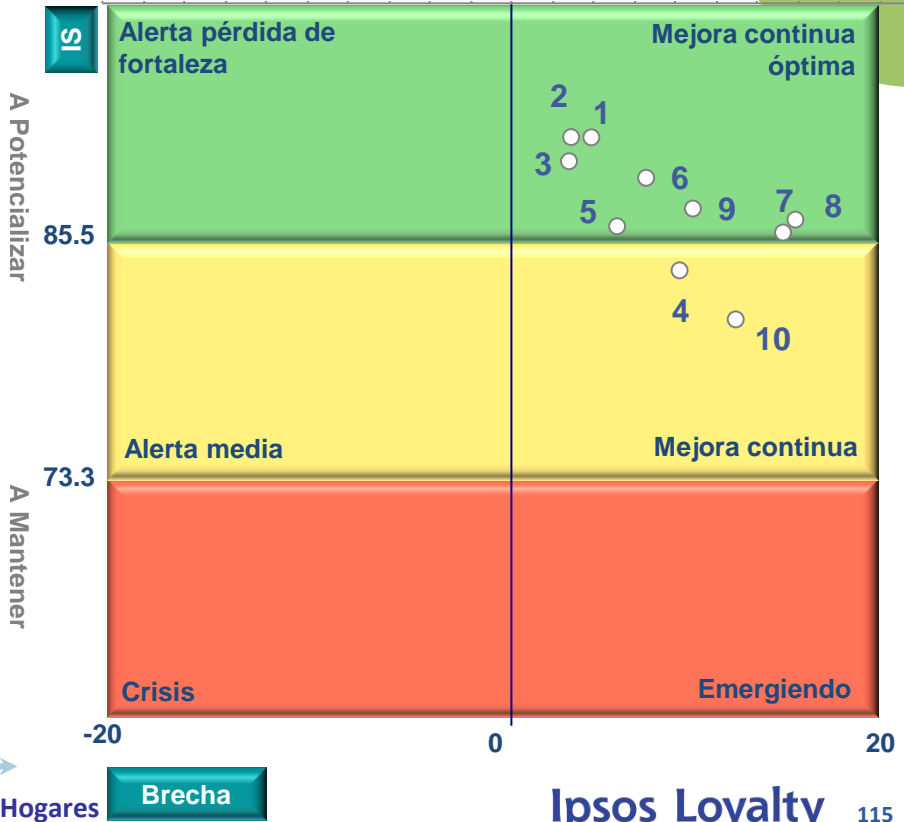
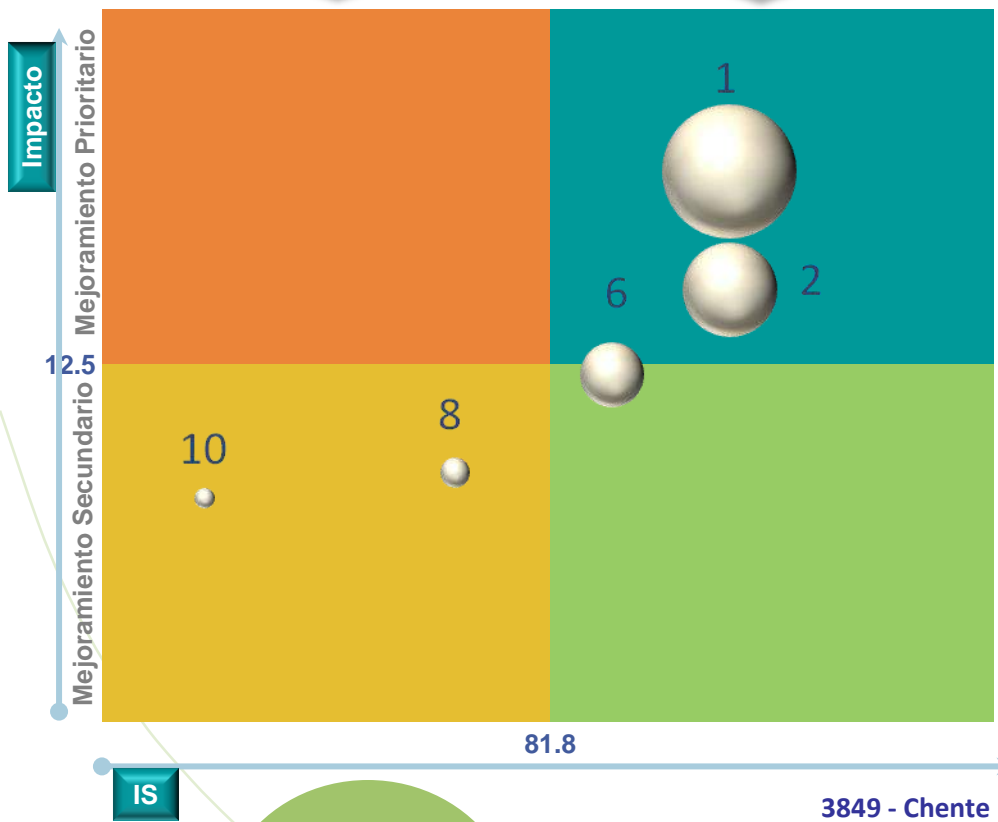
- 1 Calidad de la energía como producto
- 2 Disponibilidad permanente del servicio de energía
- 3 Estabilidad de la energía suministrada

- 4 Oportunidad en el aviso de suspensiones del servicio
- 5 Información y el soporte técnico brindado por CHEC cuando tiene problemas con la energía
- 6 Desempeño del personal técnico, en la solución de las dificultades que se presentan en el servicio

- 7 Orientaciones para el uso eficiente de la energía para que no se derroche
- 8 Orientaciones sobre los riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica
- 9 Rapidez en la solución a las peticiones y atenciones de daños
- 10 Costo del servicio frente al beneficio que recibe



### Evolución



# Matriz de acción

## Oficinas

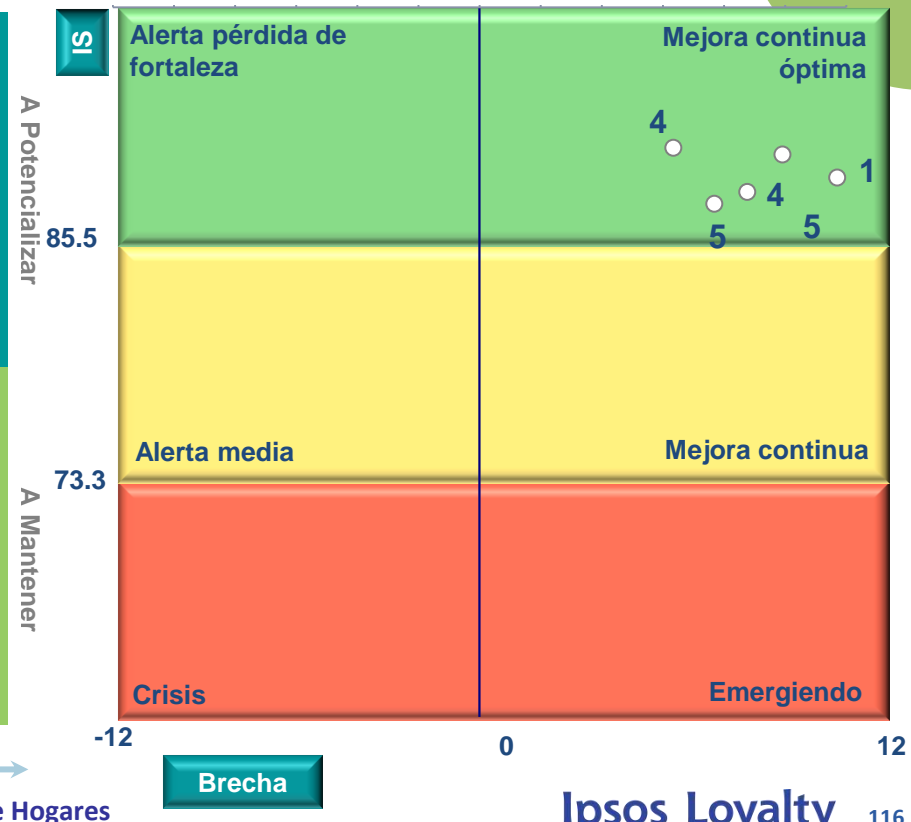
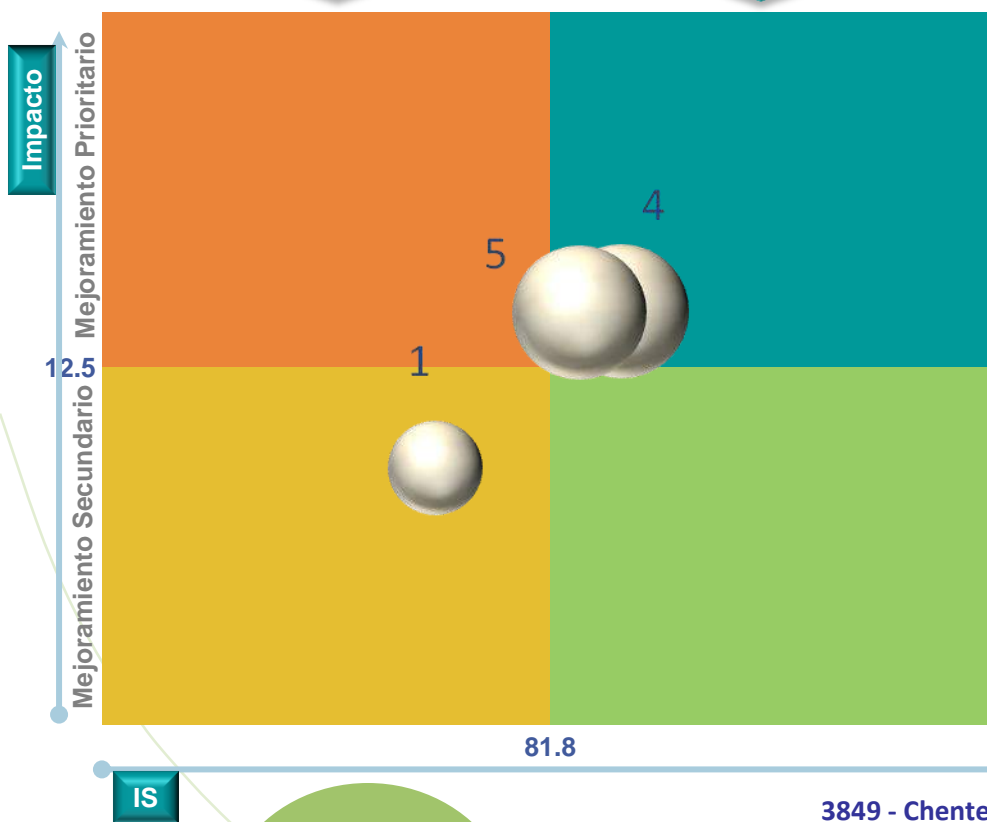
- 1 Cantidad de oficinas
- 2 Cantidad de módulos y ventanillas que garanticen la agilidad en la atención

- 3 Tiempos de espera adecuados antes de que lo atiendan
- 4 Amabilidad de los funcionarios que atienden

- 5 La información o respuesta que recibe a la solicitud que motivó su visita



### Evolución



# Matriz de acción

## Facturación y facilidades de pago

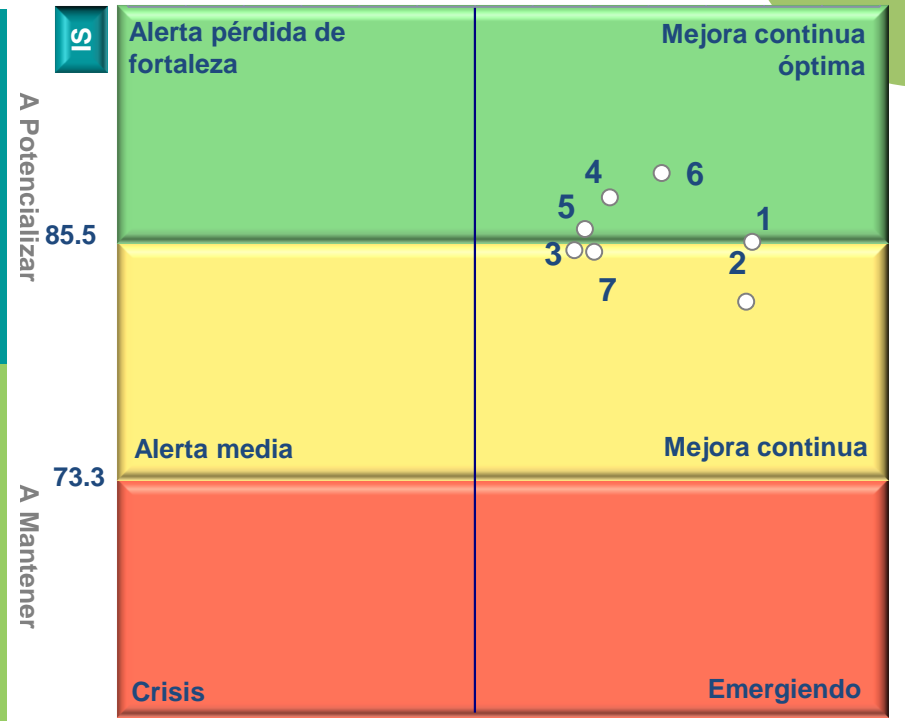
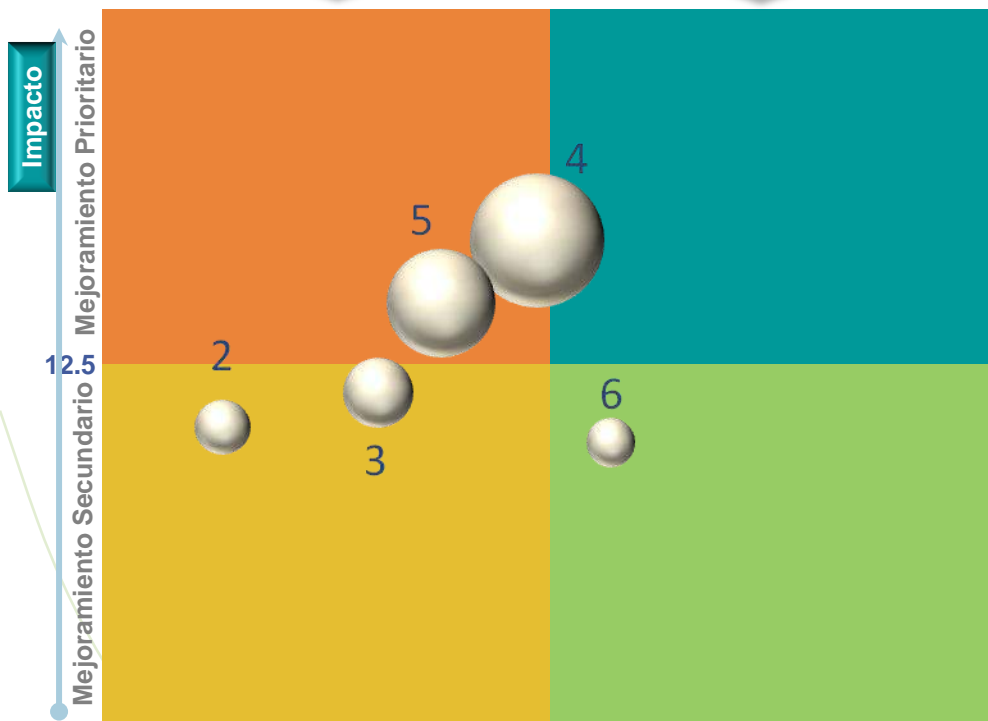
- 1 Información clara y oportuna que le dan al momento de la lectura del contador
- 2 Coherencia entre lo facturado y los consumos realizados

- 3 Claridad de la factura en general en cuanto a información y cálculo de los servicios de CHEC y de otras entidades diferentes a CHEC
- 4 Oportunidad con la que recibe la Factura

- 5 Conveniencia de las fechas límites para el pago
- 6 Alternativas ofrecidas de lugares de pago
- 7 Facilidad de los trámites para reclamar sobre la Factura



### Evolución



# Matriz de acción

## Lugares de pago

**1** Facilidad para pagar de acuerdo con el tiempo de espera en la fila

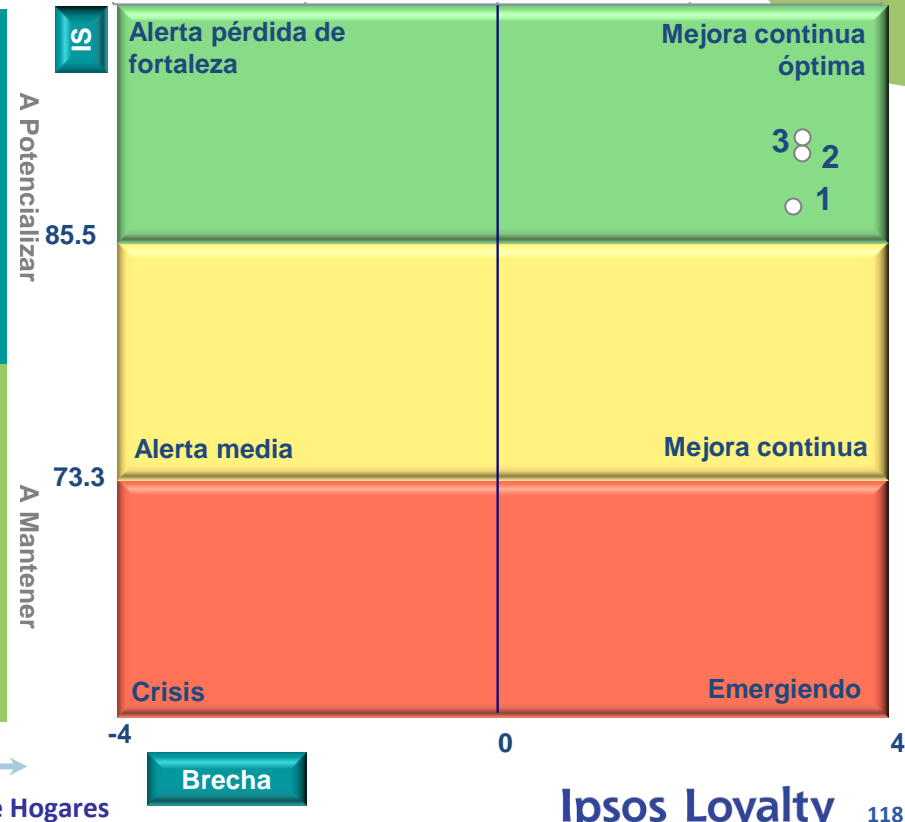
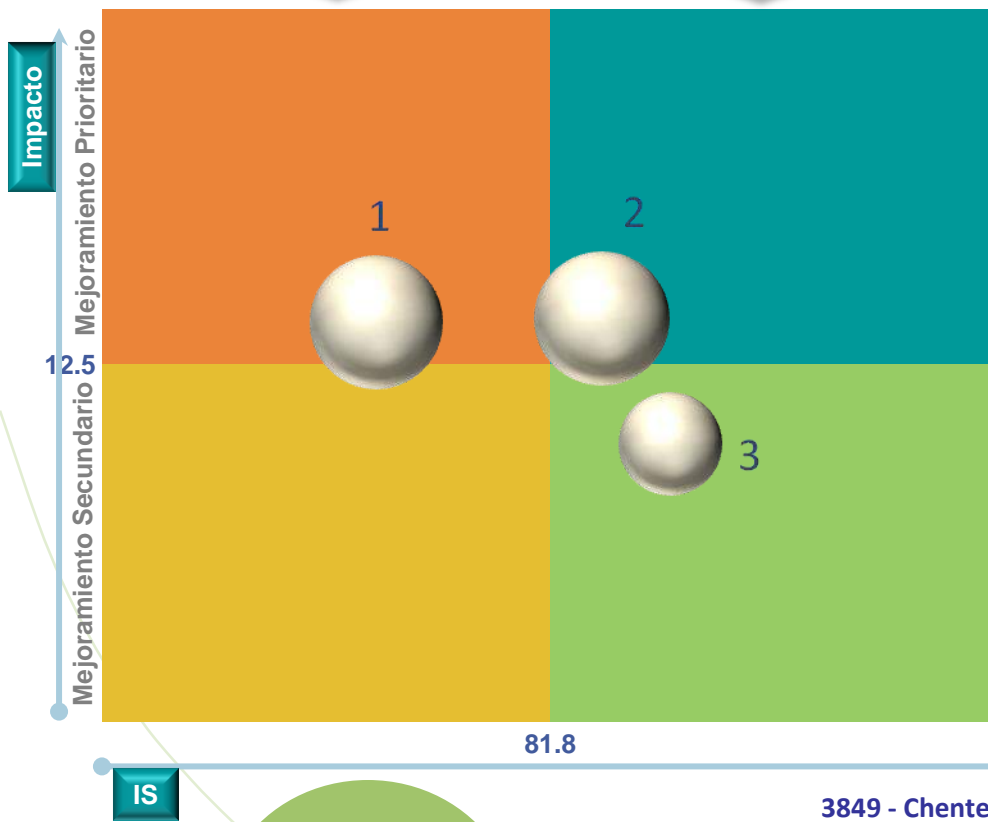
**2** Amabilidad de la atención en el lugar de pago

**3** Tranquilidad que le da pagar en el lugar de pago

OPORTUNIDADES

FORTALEZAS

Evolución



# Matriz de acción

## Líneas de atención

- 1 Tiempo que debe esperar en la línea mientras le atiende la persona adecuada
- 2 Amabilidad de la persona que contesta
- 3 Habilidad y agilidad del funcionario para identificar su solicitud o reclamación

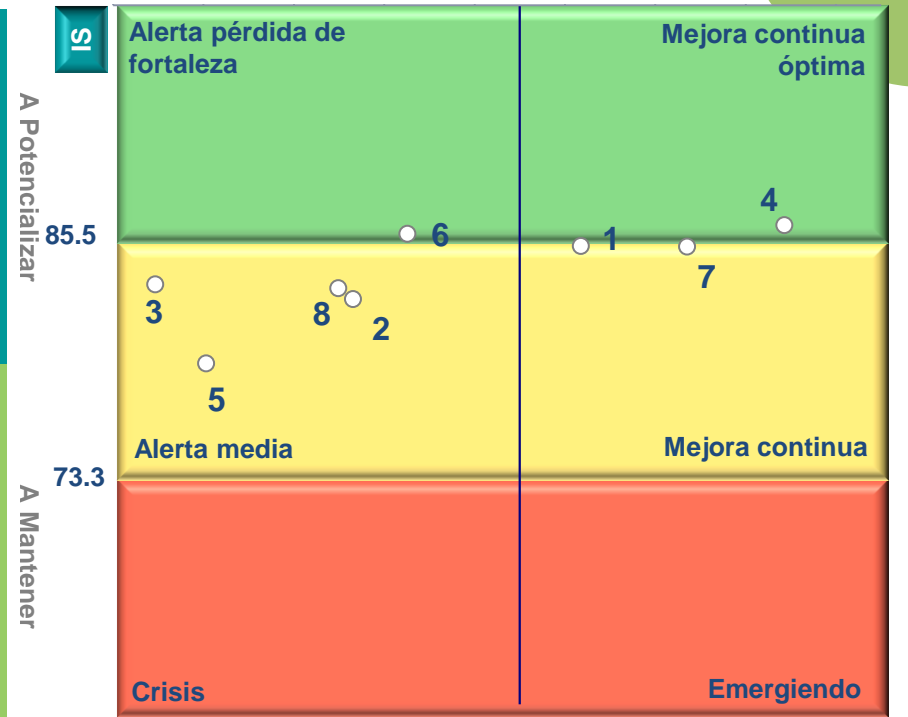
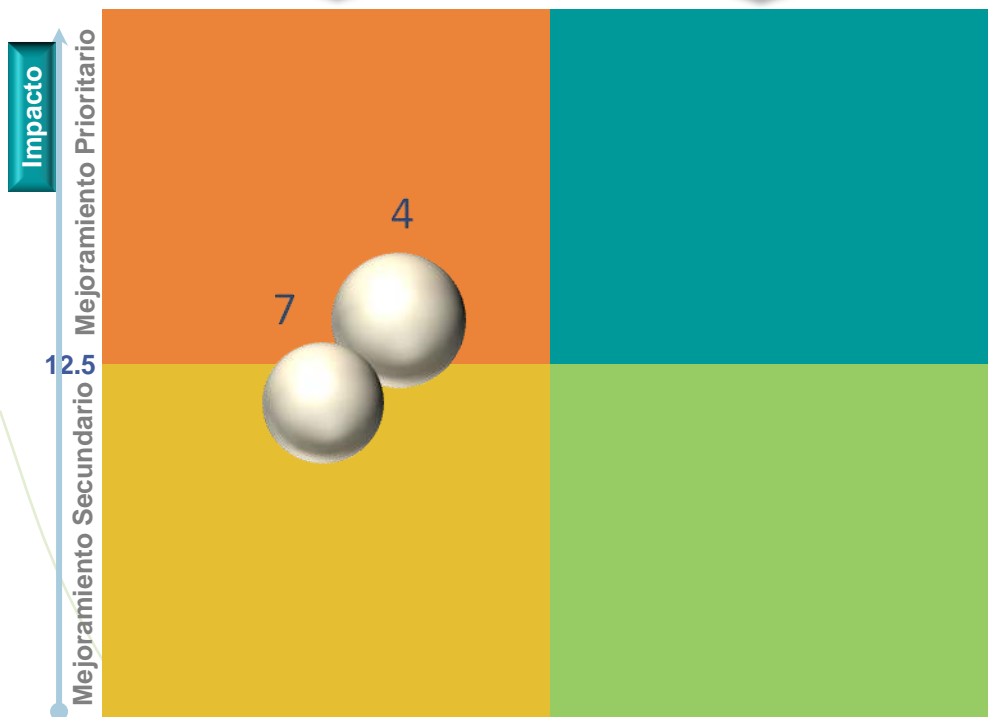
- 4 Claridad de la información que le suministran
- 5 Conocimiento sobre el tema de la persona que lo atiende para darle solución

- 6 Dedicación que recibe de quien atiende su inquietud
- 7 Adecuada respuesta a su inquietud o necesidad
- 8 Tiempo total que se demora su llamada, incluyendo la respuesta durante la misma llamada

**OPORTUNIDADES**

**FORTALEZAS**

**Evolución**



81.8

-7

0

7

IS

3849 - Chente Hogares

Brech

# Matriz de acción

## Reclamación o Queja

- 1 Facilidad de los trámites para hacer un reclamo o queja
- 2 Claridad de la respuesta recibida a su reclamo o queja
- 3 Cumplimiento de las fechas o plazos informados

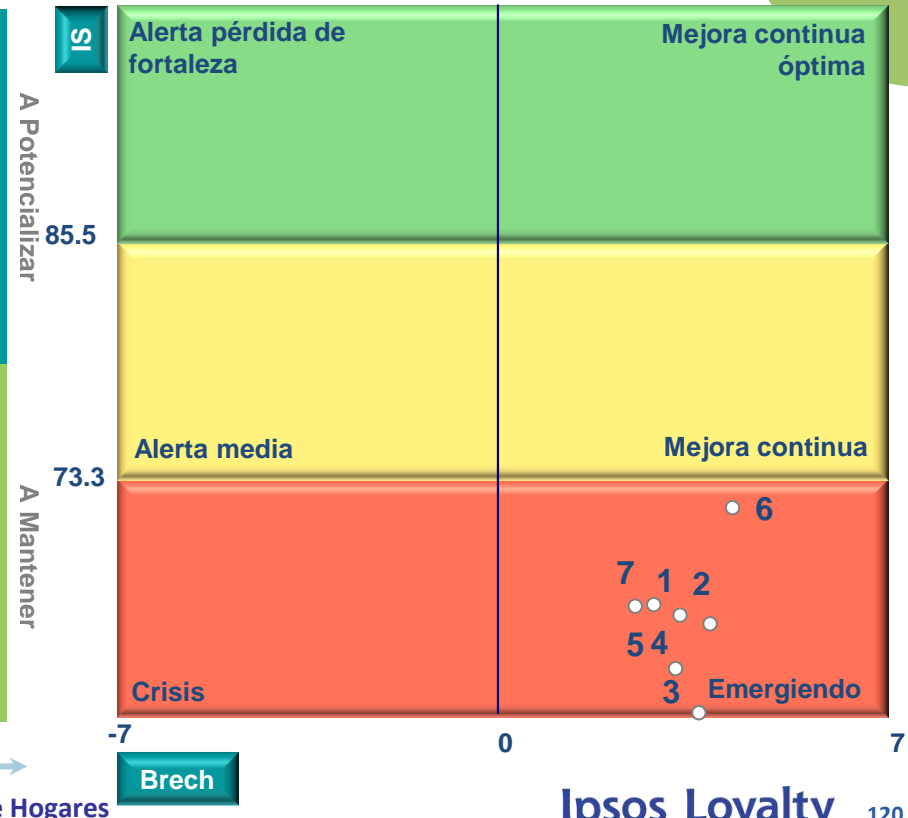
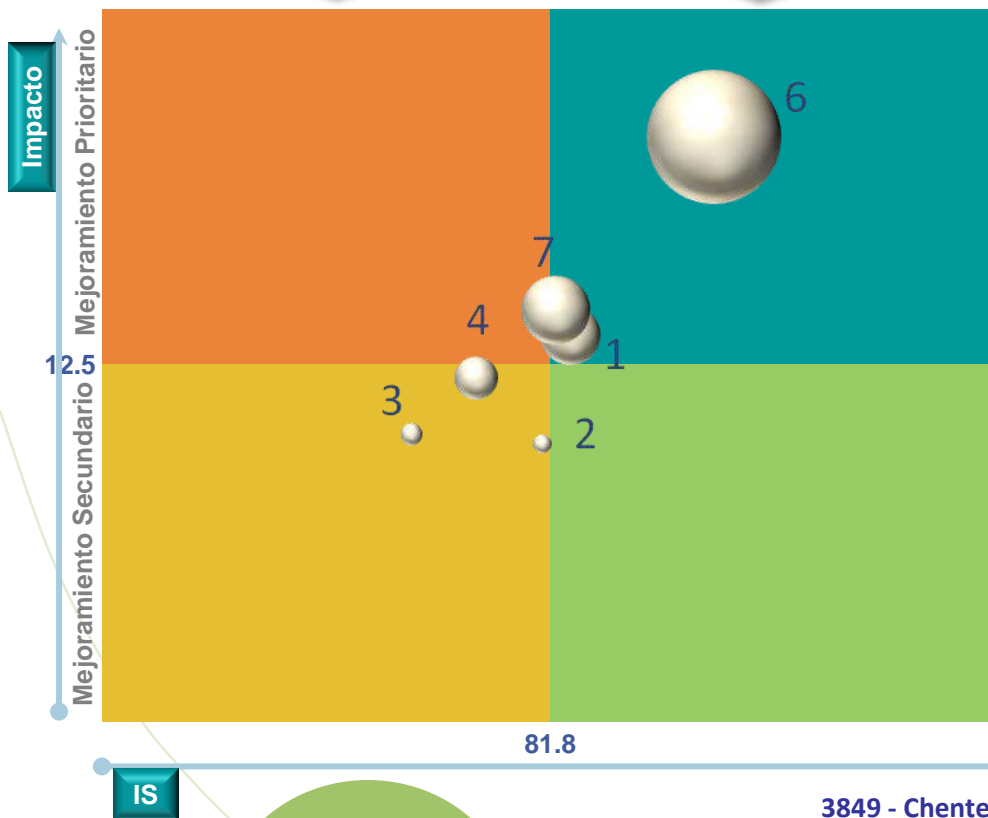
- 4 Opciones de formas o medios a través de los cuales hacer un reclamo o queja
- 5 Agilidad en la atención al momento de presentar su queja o reclamo

- 6 Interés mostrado por los funcionarios de CHEC por dar una respuesta clara y oportuna a su PQR
- 7 Rapidez con la que CHEC le dio respuesta definitiva a su reclamo o queja

OPORTUNIDADES

FORTALEZAS

Evolución





# Matriz de acción

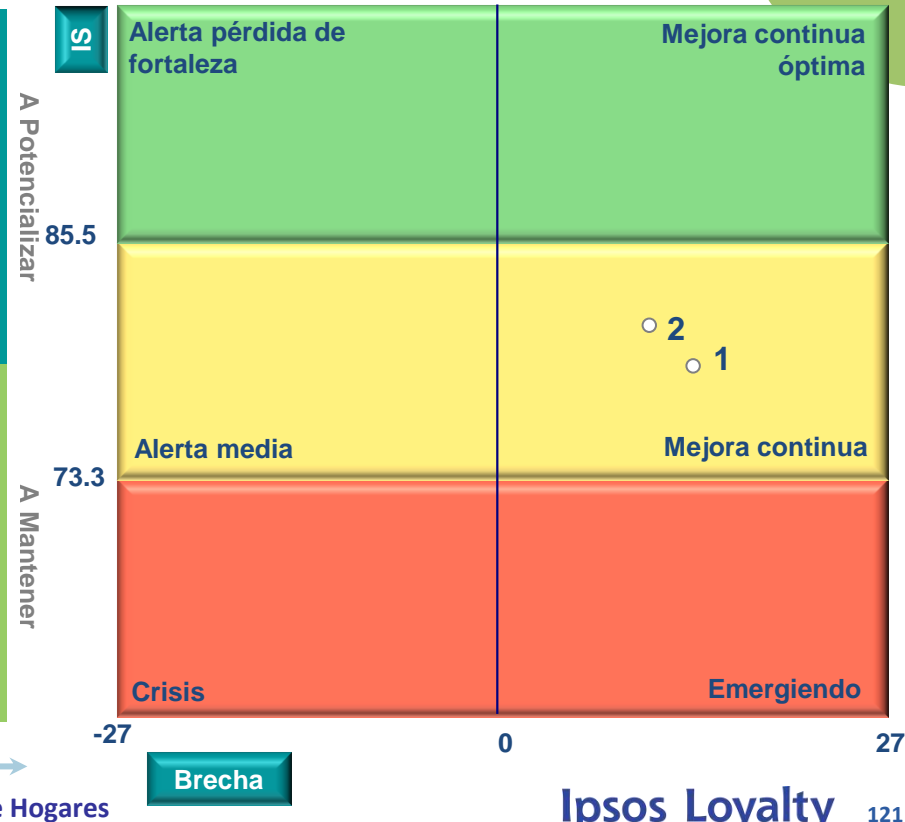
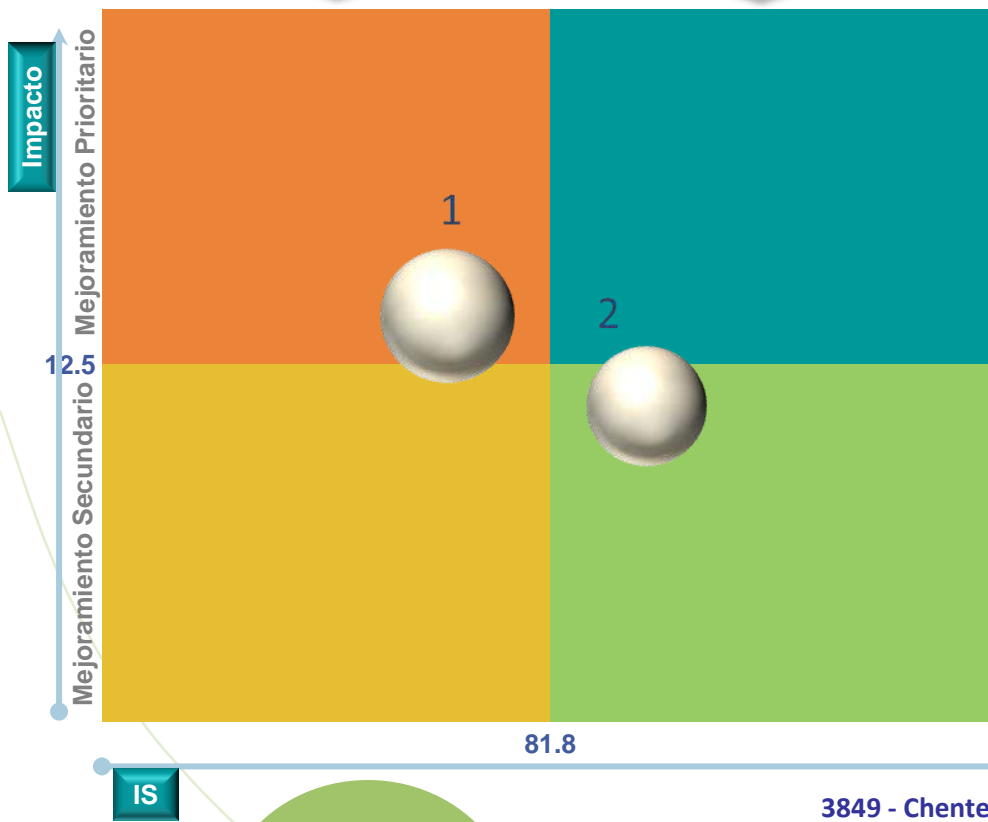
## Servicio de Reconexión

- 1 Facilidad de los trámites para hacer la reconexión
- 2 Prontitud con que le hicieron la reconexión después que usted pagó la factura

OPORTUNIDADES

FORTALEZAS

Evolución



# Matriz de acción

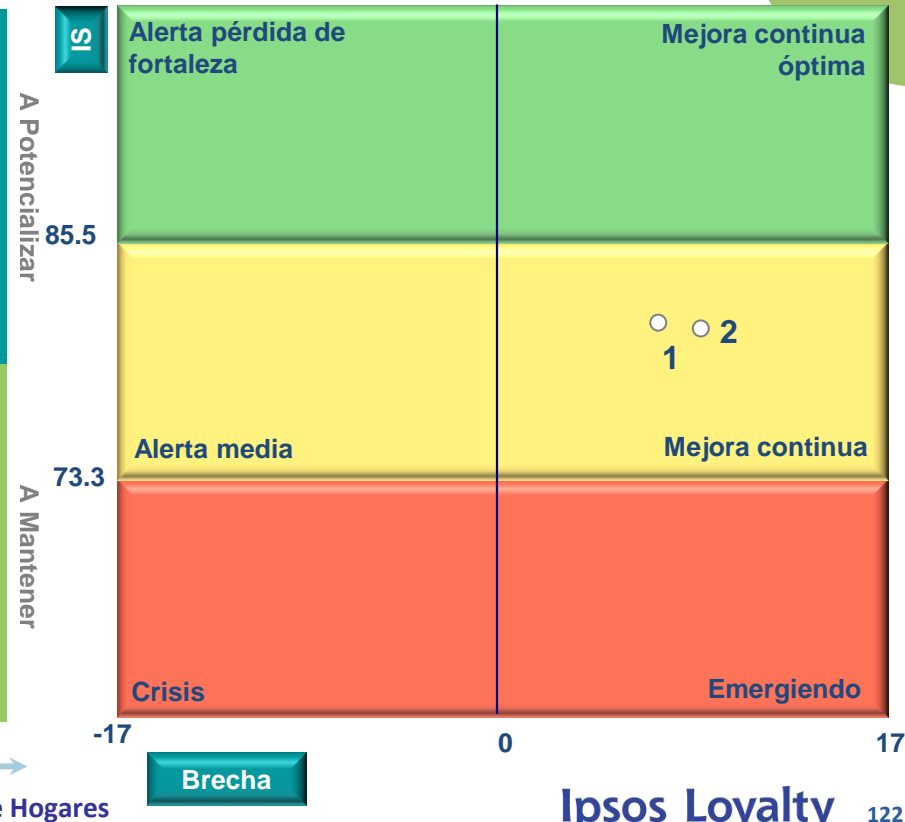
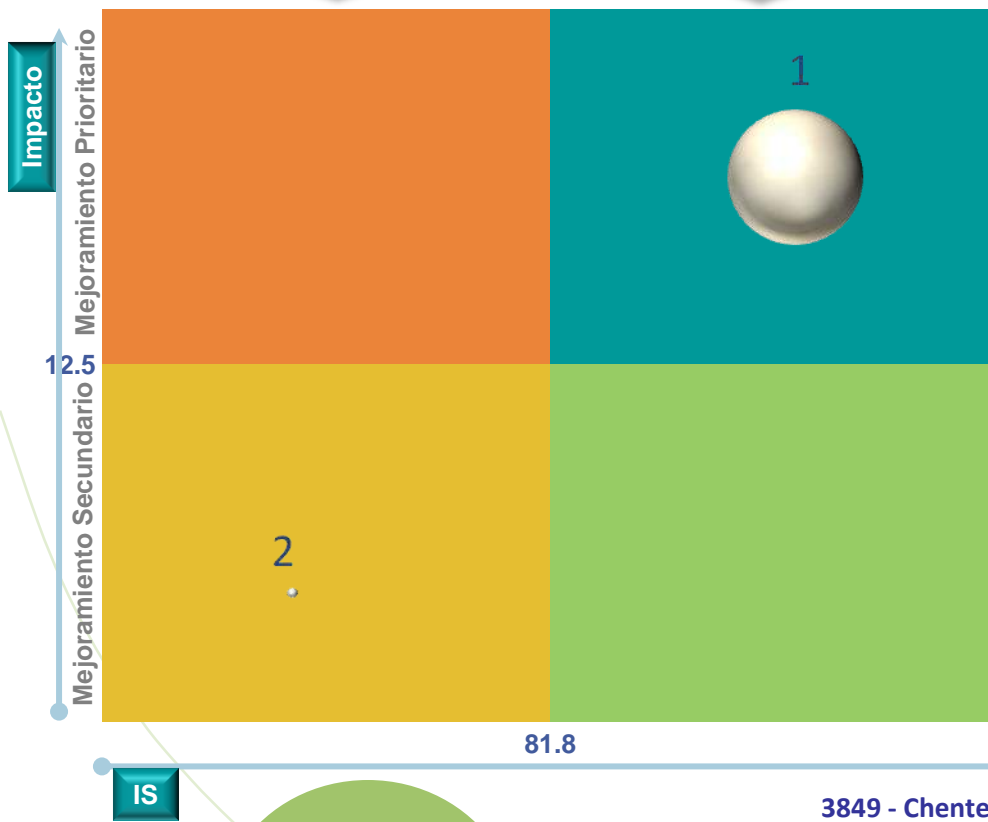
## Alumbrado público

- 1 Permanencia del alumbrado en los barrios
- 2 Mantenimiento del alumbrado, en cuanto a la actualización de postes y lámparas y modernización de estas

**OPORTUNIDADES**

**FORTALEZAS**

**Evolución**



# Conclusiones

## Desde los hábitos en la relación con los puntos de contacto

- Mientras que aproximadamente 2 de cada 10 personas no tienen un contacto diferente con la empresa, diferente a recibir el servicio y la factura, encontramos que la gran mayoría de clientes de la CHEC (7 de cada 10) visitan las oficinas como principal medio de contacto con la entidad y solamente las líneas de atención son usadas por el 9% de los entrevistados.
- Mientras los procesos de reclamaciones y quejas siguen a la baja, lo que nos estaría mostrando que sus causales pueden estar disminuyendo y ser este un principio importante de mejoramiento en la relación con el cliente, lo que pareciera estar muy ligado al mejoramiento en la percepción del proceso de facturación
- Por otra parte observamos, que los procesos que se derivan de problemas con cartera por parte de los usuarios (financiación y desconexiones) están aumentando.

## Desde la estructura de la satisfacción general

- Continuamos apreciando como se ha demostrado históricamente que el servicio de energía es el elemento central en la construcción de satisfacción, seguido de las oficinas de atención y los procesos concernientes al pago
- Igualmente los elementos más importantes en la construcción de satisfacción siguen siendo desde el servicio de energía aquellos concernientes a la calidad del servicio, tales como potencia, disponibilidad y ligado a este último el desempeño del personal técnico, en la solución de las dificultades que se presentan en el servicio
- De otra parte vemos la importancia que tiene para los usuarios, la calidad de la respuesta que recibe de parte de los funcionarios a los requerimientos de necesidades o solicitudes de información que motivan su visita a dichos lugares, acompañados de temas que se relacionan con la facilidad de acceso e indirectamente con los tiempos invertidos.
- Es de resaltar el alto impacto que tienen en los procesos colocación y diligenciamiento de quejas y reclamos, el interés mostrado por los funcionarios de CHEC por dar una respuesta clara y oportuna a su reclamo o queja. Lo que se convierte en una prueba a la hipótesis realizada a partir del estudio cualitativo de este proceso, donde se hacía observaba como un tema básico en dichas operaciones el *“establecer contacto visual con los clientes cuando llegan al módulo, no quedarse escribiendo y mirando información en el computador, porque se tiene la sensación de estar hablando al aire”*

## Salud del relacionamiento con los usuarios

- A nivel general observamos como la relación con los usuarios sigue mostrando indicadores positivos e incrementales, respaldados tanto en la satisfacción con los procesos del día a día, como en los indicadores básicos de lealtad e imagen.
- Donde además de estar aumentando la cantidad de clientes encantados, estamos disminuyendo los riesgos que trae el tener clientes desencantados con el servicio; muy unido a esto estarían los menores indicadores de presentación de quejas y reclamos reportados por los usuarios.
- No obstante a este buen comportamiento de la marca, se puede evidenciar que a nivel de los segmentos de nivel socioeconómico alto y en la zona de Oriente, aún existen brechas que acortar, dado que en esos lugares se presentan situaciones muy inestables en el relacionamiento.
- Donde para el caso de los estratos altos, las causas que parecerían tener una mayor repercusión estarían dadas por percepciones de costos altos del servicio y por la estabilidad y suspensiones sin previo aviso del servicio de energía.
- Mientras que para la zona de Oriente, se encuentra que la inestabilidad de los indicadores está relacionada ampliamente con temas inherentes a costos y a la calidad del servicio prestado en las oficinas de atención, como medio preferente de contacto

## La relación desde la SATISFACCIÓN con la marca

- Si bien la satisfacción logra aumentar frente al año anterior, es importante tener en cuenta que aún existen posibilidades de mejoramiento en la relación; y muy especialmente desde algunos segmentos: zona Oriente, estratos altos y a nivel urbano.
- Desde la segmentación por estados de encantamiento, igualmente podemos observar, que el Grupo de los DESENCANTADOS, se identifican prioritariamente por estar más presentes en la zona RURAL y habitar su PROPIA VIVIENDA , que en los otros segmentos de Neutros o encantados
- Mientras que por su parte, existen otras formas de aumentar la satisfacción y es actuar sobre los procesos de quejas y reclamos y reconexiones, los cuales se constituyen en barreras para la satisfacción con CHEC, ya que quienes han pasado por ellos están menos satisfechos con la relación.

## La relación desde la procesos

- Es importante destacar a nivel general el mejoramiento de las percepciones de los clientes a nivel de procesos y muy especialmente en Oficinas de atención y en Alumbrado Público.
- Pero incluso a estos niveles, se observa el estado de oportunidad en mejoramiento de los segmentos de estratos altos, la zona Oriente, que en la casi totalidad de los procesos reciben indicadores por debajo que los otros segmentos.

## Desde el servicio de energía

- Evidenciando aumentos a nivel general de los atributos, aún podemos ver como temas técnicos y de acompañamiento en el proceso, son aquellos que tienen posibilidades de crecimiento, al encontrarse por debajo del indicador del proceso. Dichas oportunidades se ven con mayor potencia en las zonas Centro y oriente y en los estratos Altos.

## Desde la facturación y las facilidades de pago

- Proceso con un alto nivel de desempeño en el período, donde la claridad de la factura evidencia indicadores aún con oportunidades de mejoramiento; lo que parecería estar unido a temas de reclamos realizados.



## Desde las oficinas de atención

- Importantes incrementos en la salud de la relación con oficinas de atención se observan desde de los usuarios, donde todas las variables tienen mejoramientos importantes; lo que evidencia .
- No obstante que en la zona Oriente, se dan igualmente incrementos, se muestra como la zona donde aún existen retos por desarrollar, al igual que en los estratos altos.
- Las oficinas se siguen consolidando como el lugar de mayor uso para la realización de sus pagos, siendo importante observar como el proceso como tal de pagos es evaluado en las oficinas con indicadores superiores a los que se les dan a las mismas a nivel general.

## Desde el proceso de quejas y Reclamos

- Aunque con mejoras importantes en el proceso, originadas por percepciones generales de aumento en las variables que lo componen; es importante anotar como se puede estar escondiendo en la zona Oriente, insatisfacciones por parte de usuarios que a pesar de haber tenido problemas con la marca no han realizado procesos formales de reclamación o quejas.
- Destacándose dentro de este proceso la Zona Suroccidente, la que siendo una de las zonas de menor número de reporte de quejas, obtiene indicadores de alto nivel para este tipo de procesos.

## Desde las líneas de atención

- Llama la atención el bajo nivel de utilización reportado por los usuarios del servicio en hogares; y al tiempo el ser este proceso uno de los que tienen menores indicadores de satisfacción, tanto desde la experiencia en general como desde las variables que la constituyen.
  - Siendo importante el considerar que si bien dentro de los hábitos que más se han expandido entre usuarios de servicios, en general, está el buscar no desplazarse a las oficinas de atención; para el caso de los usuarios de CHEC este hábitos pareciera no aplicar. POR QUE?
  - Observándose adicionalmente que en la zona Centro y en los estratos bajos, se presentan indicadores incluso de criticidad .
- 
- **Desde la Reconexión**
  - El análisis de este proceso debería hacerse más desde la causa que desde los efectos en la satisfacción; observando de manera particular que los procesos reportados por los clientes en la zona Oriente tienen incrementos de considerable atención para la empresa.

El estado de mejoramiento y las buenas condiciones de salud de la relación, hacen que las estrategias centrales recomendadas a partir de los resultados de este estudio, no se basen en procesos que tienen debilidades, sino en aquellos que siendo de alta valoración para los clientes, corresponden a su vez a sus mayores fortalezas.

**El EXITO aún puede  
ser Superado**

## Estrategias de Optimización:

**Servicio de Energía**  
Servicio Técnico  
Disponibilidad  
Calidad

Amabilidad de funcionarios  
**Oficinas de Atención**  
Respuesta recibida

Fechas de pago  
**Facturación y pago**  
Oportunidad en entrega

## Recomendaciones de mejoramiento

No obstante, la posición de la CHEC indicar que las acciones deben ser más de potencialización de sus fortalezas que de atacar desventajas; recomendamos desde los diferentes análisis que se realizan en este estudio el concentrar esfuerzos especiales en los siguientes **SEGMENTOS**:, que son los que mayores índices de desencantamiento tienen:

**Zona Oriente**

**Zona Rural**

**Estratos altos**

Y desde los **PROCESOS** de:

**Cartera**

**Líneas de Atención**

**Quejas y reclamos**

# Gracias por confiar en nosotros

© 2011 Ipsos – All rights reserved.

This proposal constitutes the sole and exclusive property of Ipsos. Ipsos retains all copyrights and other rights over, without limitation, Ipsos' trademarks, technologies, methodologies, analyses and know how included or arising out of this proposal. The addressee of this proposal undertakes to maintain it confidential and not to disclose all or part of its content to any third party without the prior written consent of Ipsos. The addressee undertakes to use this proposal solely for its own needs (and the needs of its affiliated companies as the case may be), only for the purpose of evaluating the proposal for services of Ipsos. No other use is permitted.