



Reputación (IGR_2020) CHEC

Abril 2020



GRUPO DE INTERÉS	MUESTRA	MARGEN DE ERROR	TÉCNICA	MARCO MUESTRAL
Clientes Hogares	800	3,0	Telefónico	Con BBD entregada por CHEC
Clientes Empresariales	150	7,73	Telefónico	Con BBD entregada por CHEC
Proveedores y Contratistas	80	6,93	Telefónico	Con BBD entregada por CHEC
Total	1030	2,76		

Comparabilidad vs años anteriores

Para propósitos de trazabilidad, se presentan los resultados comparados con el 2016 medición que incluía la totalidad de grupos de interés evaluados en esta medición

Se construyó bajo los siguientes factores de Reputación ...

Gestión corporativa

Responsabilidad social

Innovación y liderazgo

Transparencia y apertura en la información

Responsabilidad ambiental

Calidad de productos y servicios

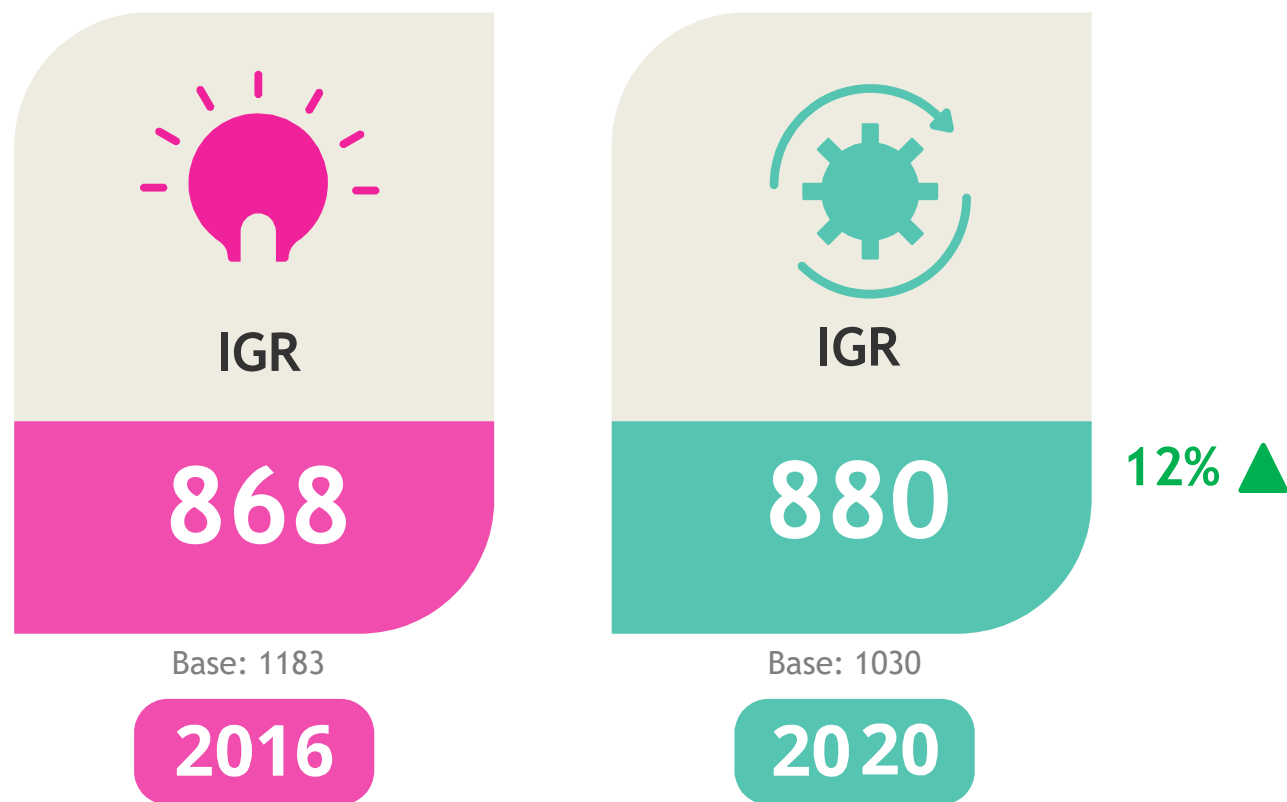
El indicador general de IGR (Índice Global de Reputación)

+ Importante

- Importante

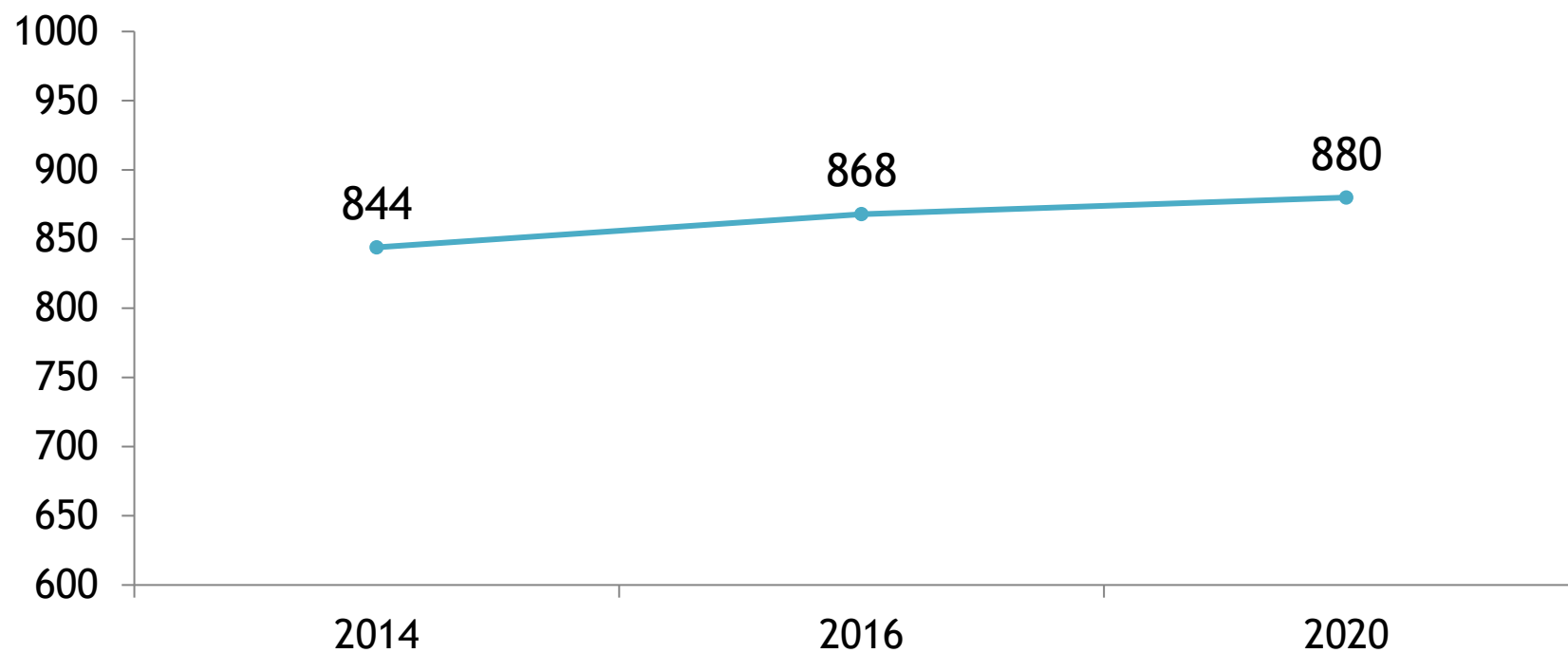


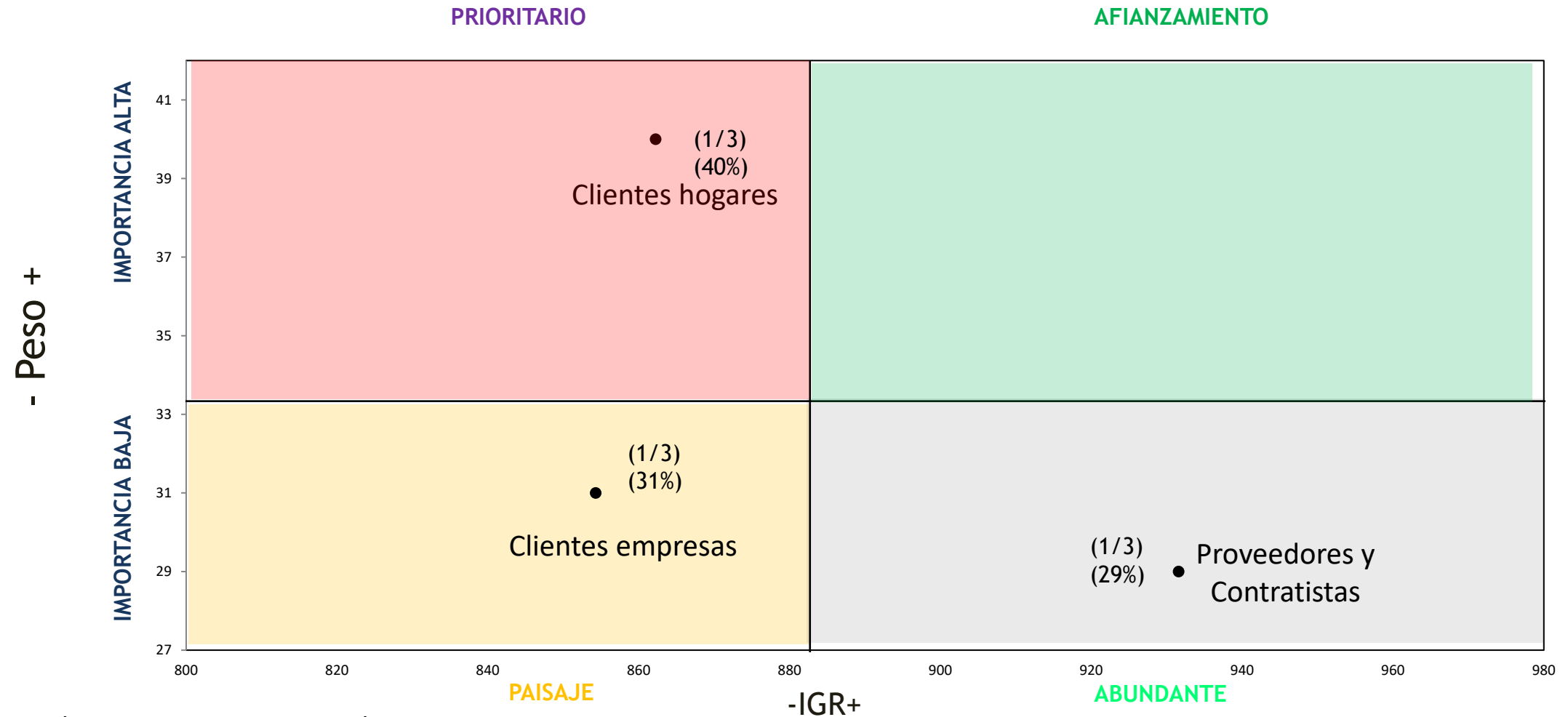




▲ ▼ Se presentan diferencias significativas
vs la medición pasada

IGR Histórico CHEC a total





(X/X) No. de GI'S de cuadrante/Total de GI'S
(%X) Sumatoria de pesos de los GI's del cuadrante

IGR por cada grupo de interés para CHEC

Mayor IGR
Menor IGR

▲ ▼ Se presentan diferencias significativas vs la medición pasada

	Peso 2020	IGR 2016	IGR 2020	Dif. 2020 vs 2016
Proveedores y Contratistas	29%	868	932	64 ▲
Clientes hogares	40%	846	862	16 ▲
Clientes empresas	31%	800	854	54 ▲

Top (Superior al IGR Total)

- ✓ En la totalidad de grupos de interés se supera el IGR de la medición del 2016.
- ✓ Se obtiene un mejor desempeño en el grupo de interés de Proveedores y contratistas con un IGR superior al total
- ✓ Las empresas es el grupo de interés con el menor IGR, aunque con un crecimiento significativo vs 2016

Base 2016: 1183
Base 2020: 1030

Resumen de los resultados IGR por cada grupo de interés



Gestión corporativa

1. Es una empresa amable, cálida y respetuosa
2. Es una empresa exitosa y rentable
3. Es una empresa líder, referente y ejemplo en el sector
4. Es ágil en su gestión y en la toma de decisiones
5. Su actuación es transparente y ética



Responsabilidad social

1. Las acciones que CHEC realiza frente al medio ambiente, la sociedad y la economía aportan al desarrollo de Caldas
2. Contribuye a generar bienestar y calidad de vida en Caldas
3. Respeta los derechos humanos de las comunidades, sus trabajadores, sus usuarios y demás actores de la sociedad
4. Invierte recursos para que más personas tengan acceso a sus productos o servicios



Innovación y liderazgo

1. Incorpora soluciones para mejorar la productividad y la competitividad
2. Desarrolla nuevas soluciones, nuevas ofertas y experiencias a partir de las capacidades actuales
3. Desarrolla nuevas capacidades y nuevos negocios alineados con las tendencias del futuro del sector
4. Lidera, promueve y participa en la búsqueda de aliados de innovación, investigación, desarrollo y emprendimiento social y empresarial



Transparencia y apertura en la información

1. Se preocupa y actúa para evitar fraudes y engaños
2. Suministra información sobre lo que está haciendo
3. Atiende, escucha y responde oportunamente las solicitudes que recibe de aquellos con quien se relaciona
4. La comunicación que hace a través de los diferentes medios es consistente y coherente con su actuar



Responsabilidad ambiental

1. Cumple la normatividad ambiental y social
2. Maneja adecuadamente los riesgos e impactos ambientales y sociales de sus acciones en Caldas
3. Sus acciones están orientadas a la sostenibilidad ambiental

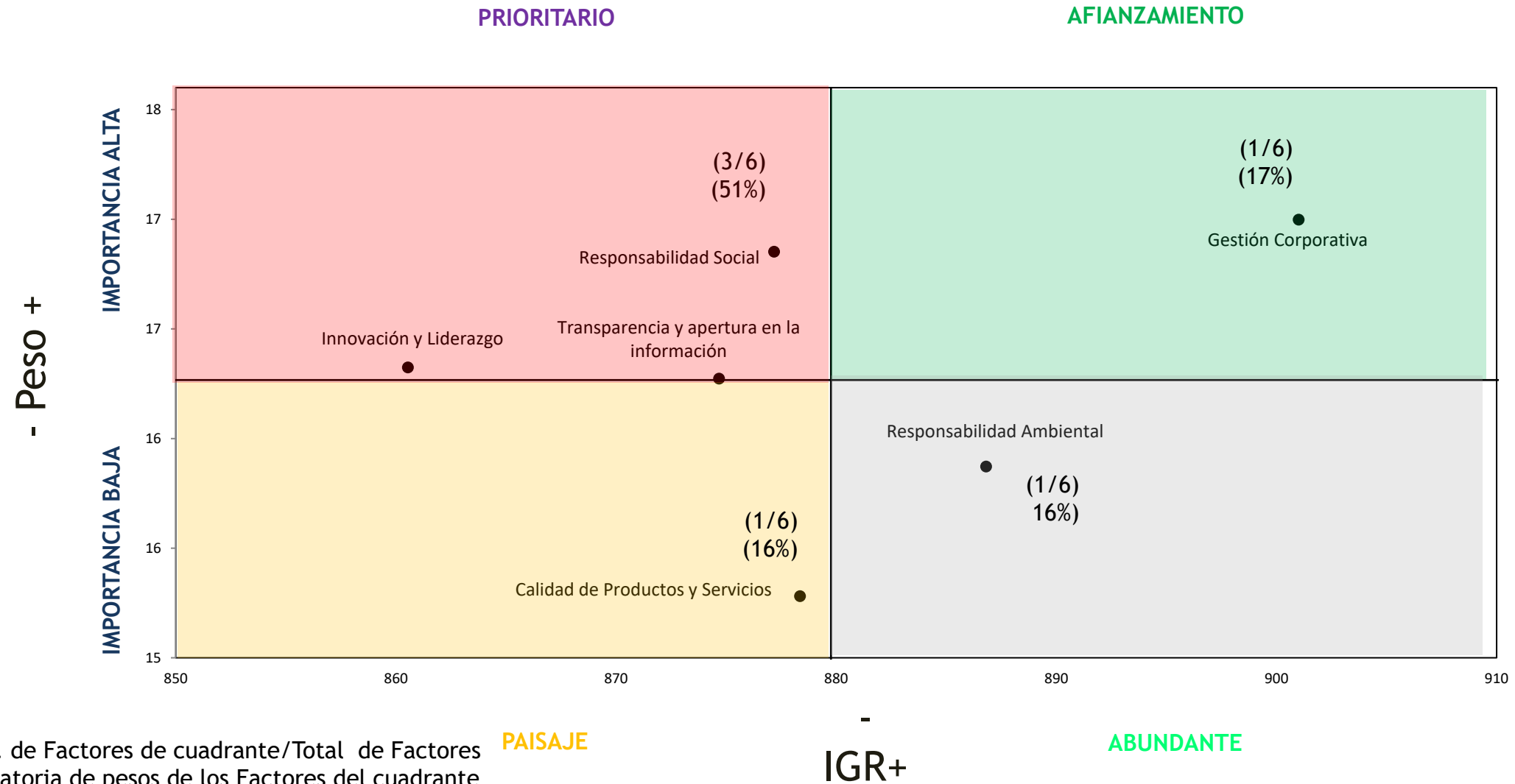


Calidad de productos y servicios

1. Sus productos y servicios son de alta calidad en términos de oportunidad, disponibilidad y continuidad.
2. Los usuarios recomiendan sus productos y servicios



IGR vs Factor (Peso modelo + CHEC)



Mayor IGR ↑
↓ Menor IGR



Peso 2020	IGR 2016	IGR 2020	Dif. 2020 vs 2016
17%	889	901	12 ▲
16%	876	887	11 ▲
16%	876	878	2
17%	877	877	-
17%	862	875	13 ▲
17%	860	861	1

Top (Superior al IGR Total)

- ✓ En la mayoría de factores se supera el IGR de la medición del 2016 a excepción de Responsabilidad social que se mantiene estable
- ✓ La reputación de CHEC se encuentra apalancada en Gestión Corporativa y la Responsabilidad ambiental
- ✓ CHEC tiene oportunidad de mejorar el indicador de reputación asociado a la innovación y liderazgo, transparencia y apertura de la información y responsabilidad social

Base 2016: 1183
Base 2020: 1030



Se presentan diferencias significativas vs la medición pasada

Resumen de los resultados IGR por cada grupo de interés

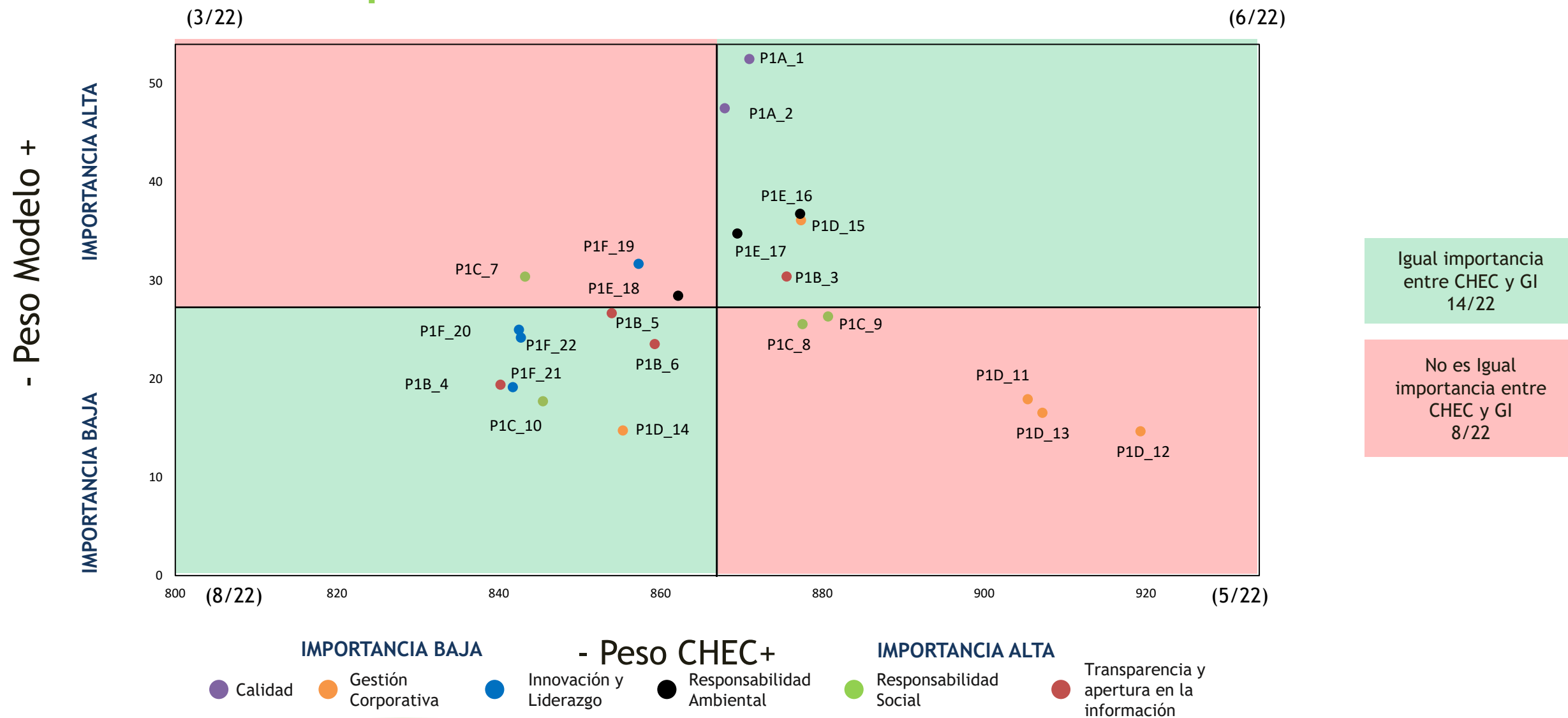


Atributos de factores de reputación- Total

Ayuda-leyenda para los gráficos siguientes

	Pregunta	Convención	
Calidad de Productos y Servicios	1. Sus productos y servicios son de alta calidad en términos de oportunidad, disponibilidad y continuidad.	P1A_1	●
	2. Los usuarios recomiendan sus productos y servicios	P1A_2	●
Gestión Corporativa	11. Es una empresa amable, cálida y respetuosa	P1D_11	●
	12. Es una empresa exitosa y rentable	P1D_12	●
	13. Es una empresa líder, referente y ejemplo en el sector	P1D_13	●
	14. Es ágil en su gestión y en la toma de decisiones	P1D_14	●
	15. Su actuación es transparente y ética	P1D_15	●
Innovación y Liderazgo	19. Incorpora soluciones para mejorar la productividad y la competitividad.	P1F_19	●
	20. Desarrolla nuevas soluciones, nuevas ofertas y experiencias a partir de las capacidades actuales.	P1F_20	●
	21. Desarrolla nuevas capacidades y nuevos negocios alineados con las tendencias del futuro del sector.	P1F_21	●
	22. Lidera, promueve y participa en la búsqueda de aliados de innovación, investigación, desarrollo y emprendimiento social y empresarial	P1F_22	●
Responsabilidad Ambiental	16. Cumple la normatividad ambiental y social	P1E_16	●
	17. Maneja adecuadamente los riesgos e impactos ambientales y sociales de sus acciones en Caldas.	P1E_17	●
	18. Sus acciones están orientadas a la sostenibilidad ambiental.	P1E_18	●
Responsabilidad Social	10. Invierte recursos para que más personas tengan acceso a sus productos o servicios	P1C_10	●
	7. Las acciones que CHEC realiza frente al medio ambiente, la sociedad y la economía aportan al desarrollo de Caldas	P1C_7	●
	8. Contribuye a generar bienestar y calidad de vida en Caldas.	P1C_8	●
	9. Respeta los derechos humanos de las comunidades, sus trabajadores, sus usuarios y demás actores de la sociedad.	P1C_9	●
Transparencia y apertura en la información	3. Se preocupa y actúa para evitar fraudes y engaños	P1B_3	●
	4. Suministra información sobre lo que está haciendo	P1B_4	●
	5. Atiende, escucha y responde oportunamente las solicitudes que recibe de aquellos con quien se relaciona	P1B_5	●
	6. La comunicación que hace a través de los diferentes medios es consistente y coherente con su actuar	P1B_6	●

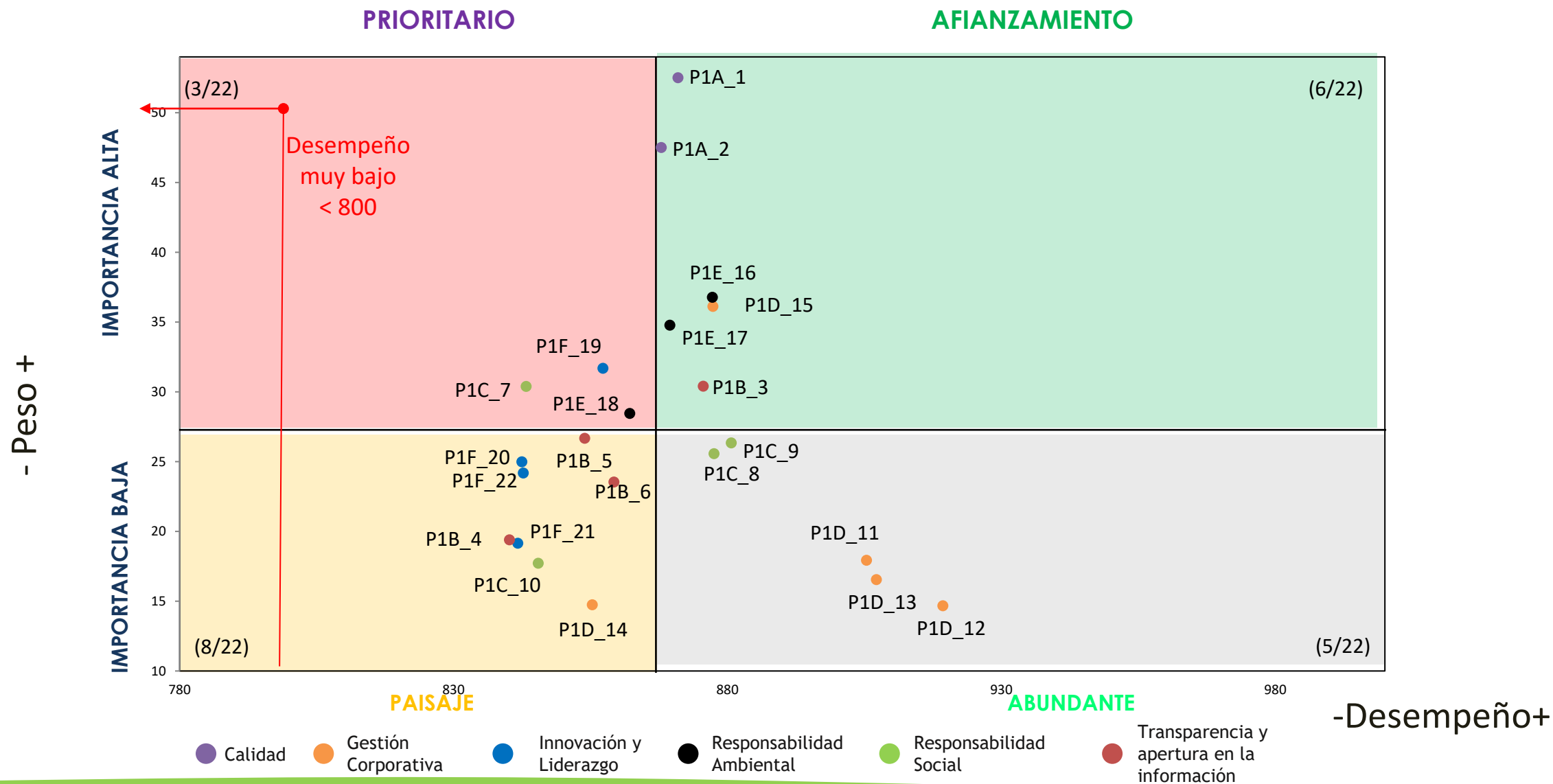
Brechas en Importancia de atributos entre CHEC vs Grupo de Interés



Brechas en Importancia de atributos entre CHEC vs Grupo de Interés

	Pregunta	Convención	No. Atributos con brechas frente al total de atributos del factor	Más importante para CHEC	Más importante para los grupos de Interés
Gestión Corporativa	11. Es una empresa amable, cálida y respetuosa	P1D_11	3/5	✓	
	12. Es una empresa exitosa y rentable	P1D_12		✓	
	13. Es una empresa líder, referente y ejemplo en el sector	P1D_13		✓	
Innovación y Liderazgo	19. Incorpora soluciones para mejorar la productividad y la competitividad.	P1F_19	1/4		✓
Responsabilidad Ambiental	18. Sus acciones están orientadas a la sostenibilidad ambiental.	P1E_18	1/3		✓
Responsabilidad Social	7. Las acciones que CHEC realiza frente al medio ambiente, la sociedad y la economía aportan al desarrollo de Caldas	P1C_7	3/4		✓
	8. Contribuye a generar bienestar y calidad de vida en Caldas.	P1C_8		✓	
	9. Respeta los derechos humanos de las comunidades, sus trabajadores, sus usuarios y demás actores de la sociedad.	P1C_9		✓	

Matriz de Diálogo		
Peso Directivos	Alto	Directivos
	Bajo	Acuerdo Secundario
Peso Grupo	Bajo	Grupo Interés
	Alto	Acuerdo Importante



Foco plan de acción

→ En 3 de los 22 atributos generales

	Pregunta	Convención	Plan de acción
Calidad de Productos y Servicios	1. Sus productos y servicios son de alta calidad en términos de oportunidad, disponibilidad y continuidad.	P1A_1 	Afianzamiento
	2. Los usuarios recomiendan sus productos y servicios	P1A_2 	Afianzamiento
Gestión Corporativa	11. Es una empresa amable, cálida y respetuosa	P1D_11 	
	12. Es una empresa exitosa y rentable	P1D_12 	
	13. Es una empresa líder, referente y ejemplo en el sector	P1D_13 	
	14. Es ágil en su gestión y en la toma de decisiones	P1D_14 	
	15. Su actuación es transparente y ética	P1D_15 	Afianzamiento
Innovación y Liderazgo	19. Incorpora soluciones para mejorar la productividad y la competitividad.	P1F_19 	Prioritario
	20. Desarrolla nuevas soluciones, nuevas ofertas y experiencias a partir de las capacidades actuales.	P1F_20 	
	21. Desarrolla nuevas capacidades y nuevos negocios alineados con las tendencias del futuro del sector.	P1F_21 	
	22. Lidera, promueve y participa en la búsqueda de aliados de innovación, investigación, desarrollo y emprendimiento social y empresarial	P1F_22 	
Responsabilidad Ambiental	16. Cumple la normatividad ambiental y social	P1E_16 	Afianzamiento
	17. Maneja adecuadamente los riesgos e impactos ambientales y sociales de sus acciones en Caldas	P1E_17 	Afianzamiento
	18. Sus acciones están orientadas a la sostenibilidad ambiental.	P1E_18 	Prioritario
Responsabilidad Social	10. Invierte recursos para que más personas tengan acceso a sus productos o servicios	P1C_10 	
	7. Las acciones que CHEC realiza frente al medio ambiente, la sociedad y la economía aportan al desarrollo de Caldas	P1C_7 	Prioritario
	8. Contribuye a generar bienestar y calidad de vida en Caldas.	P1C_8 	
	9. Respeto los derechos humanos de las comunidades, sus trabajadores, sus usuarios y demás actores de la sociedad.	P1C_9 	
Transparencia y apertura en la información	3. Se preocupa y actúa para evitar fraudes y engaños	P1B_3 	Afianzamiento
	4. Suministra información sobre lo que está haciendo	P1B_4 	
	5. Atiende, escucha y responde oportunamente las solicitudes que recibe de aquellos con quien se relaciona	P1B_5 	
	6. La comunicación que hace a través de los diferentes medios es consistente y coherente con su actuar	P1B_6 	

Principales Hallazgos

- ✓ *De manera positiva se evidencia un incremento significativo en el indicador, evidenciando los esfuerzos que ha realizado CHEC por mejorar su reputación.*
- ✓ *Clientes hogares y empresas, son los grupos a priorizar en el plan de acción del 2020, obteniendo un indicador de IGR por debajo del total*
- ✓ *En el 2020 se deben accionar tres factores donde se evidencia una mayor brecha entre la perspectiva de CHEC vs la de los grupos de interés a la hora de priorizar los atributos, que son : Responsabilidad Social, Innovación y Liderazgo y transparencia y apertura en la información*
- ✓ *Dada la reputación actual de CHEC se espera que enfoque esfuerzos en:*
 1. **Innovación y Liderazgo:** Incorporar soluciones para mejorar la productividad y la competitividad.
 2. **Responsabilidad ambiental:** Cumplir con la normatividad ambiental y social y Manejar adecuadamente los riesgos e impactos ambientales y sociales de sus acciones en Caldas
 3. **Responsabilidad Social:** Desarrollar acciones que aporten al desarrollo frente al medio ambiente, la sociedad y la economía de Caldas



Reputación (IGR_2020) CHEC

Abril 2020

