



# Reputación (IGR\_2021) CHEC

## Diciembre 2021



## Ficha Técnica

	<b>Metodología</b>	Encuesta telefónica con cuestionario semiestructurado de 15 minutos.
	<b>Muestreo</b>	Muestreo aleatorio estratificado sobre los listados entregados por CHEC
	<b>Muestra</b>	1410 encuestas con un margen de error del 2,6 % y un nivel de confianza del 95%
	<b>Fecha de campo</b>	De 24 de Noviembre al 03 de Diciembre 2021

Grupo de interés	Muestra	Margen de error	Técnica	Marco muestral
Estado	58	6%	Telefónico	Con BBD entregada por CHEC
Proveedores y contratistas	197	2%	Telefónico	Con BBD entregada por CHEC
Clientes residenciales	801	4%	Telefónico	Con BBD entregada por CHEC
Clientes empresariales	119	9%	Telefónico	Con BBD entregada por CHEC
Líderes de opinión	74	10%	Telefónico	Con BBD entregada por CHEC
Comunidad	61	10%	Telefónico	Con BBD entregada por CHEC
Gente CHEC	100	10%	Telefónico	Con BBD entregada por CHEC
<b>Total</b>	<b>1410</b>	<b>2,6%</b>		

## Comparabilidad vs años anteriores

Para propósitos de trazabilidad, en esta medición se presentan los resultados comparados con el 2016/2020 en los grupos de interés que aplica.

# 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

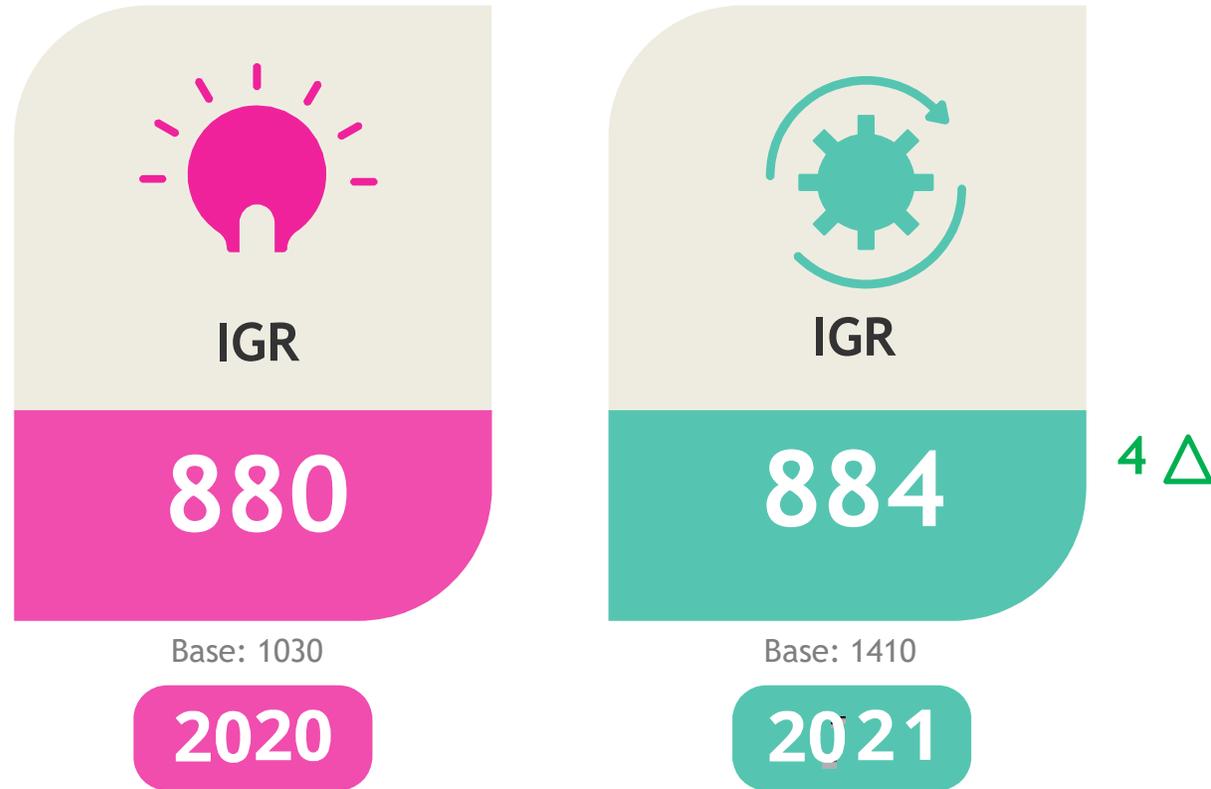
*(Índice Global de Reputación)*

+ Importante

- Importante

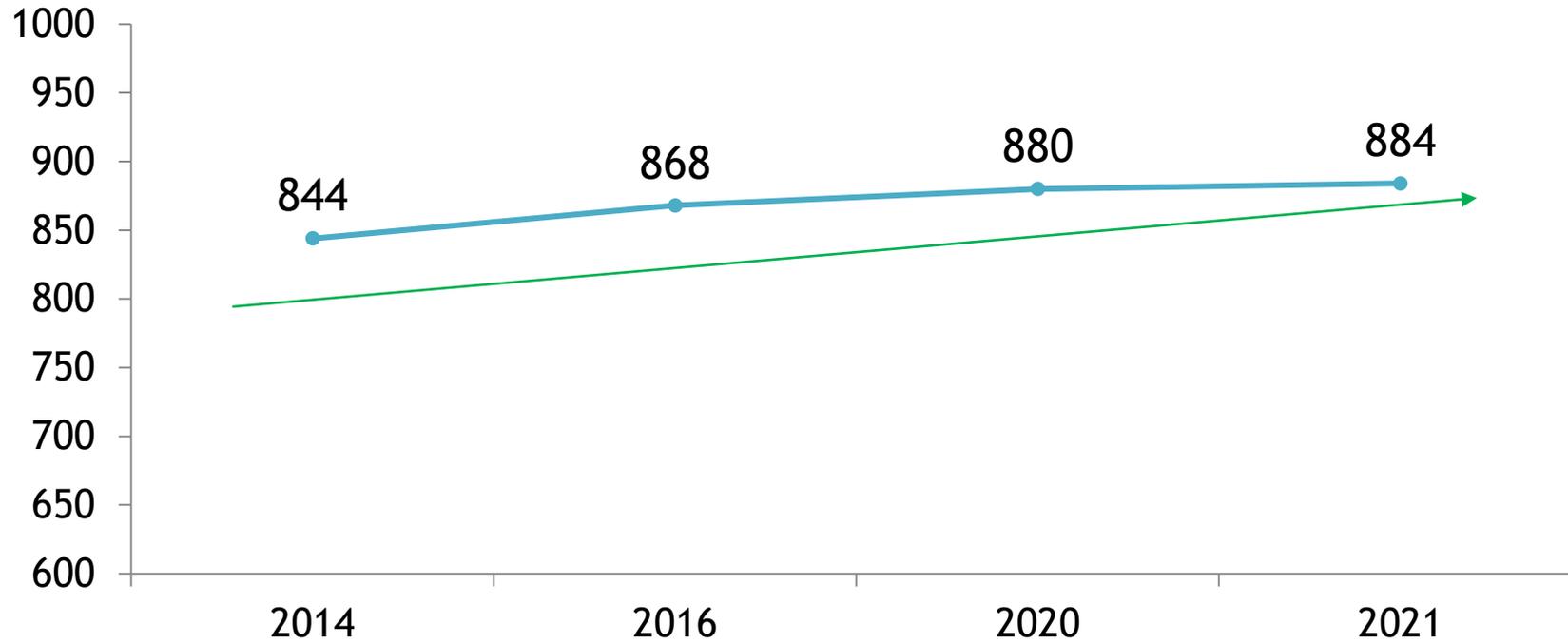






 Se presentan diferencias significativas vs la medición pasada

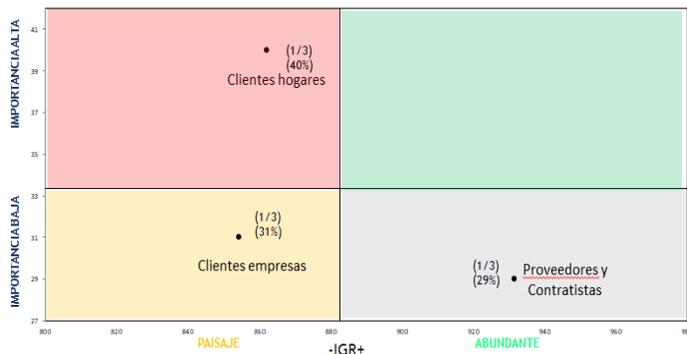
# IGR Histórico CHEC a total



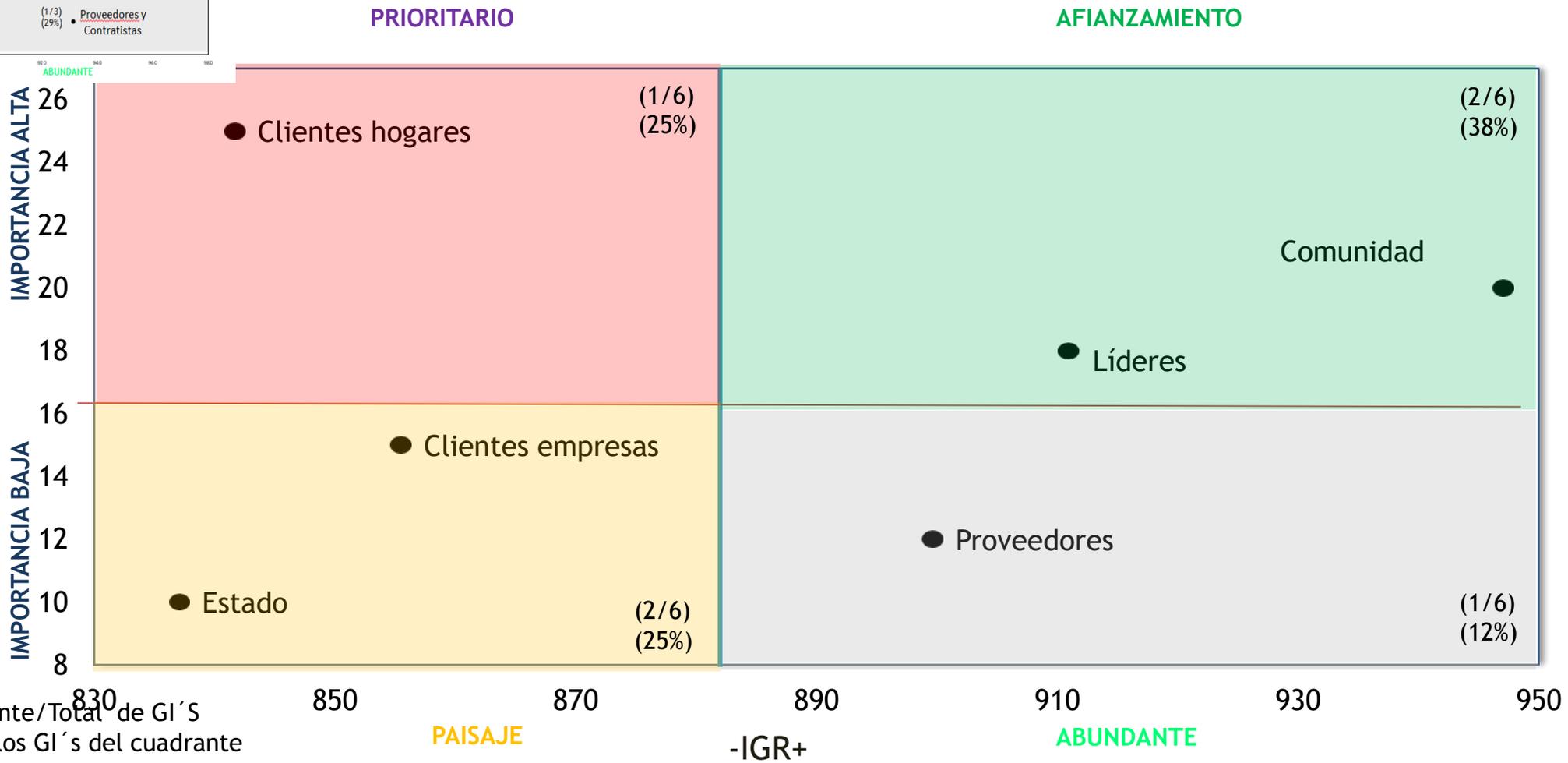
PRIORITARIO

AFIANZAMIENTO

# grupo de interés para CHEC



- Peso +



(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

- Gente CHEC
- Comunidad
- Líderes de opinión
- Proveedores y contratistas
- Cientes empresas
- Cientes hogares
- Estado

Peso 2021	IGR 2016	IGR 2020	IGR 2021	Dif. 2021 vs 2020
N-A	931	-	960	29 ▲
20%	929	-	947	18 ▲
18%	856	-	911	55 ▲
12%	868	932	900	-32 ▼
15%	800	854	856	2 △
25%	846	862	842	-20 ▼
10%	792	-	837	45 ▲

Top (Superior al IGR Total)

▲ ▼ Se presentan diferencias significativas vs la medición pasada

- ✓ Para gente CHEC, Comunidad, Líderes de opinión y Proveedores y Contratistas se observa un IGR superior al total
- ✓ Frente a la medición del 2016/2020 se obtiene un mejor desempeño en la mayoría de los GIS.
- ✓ Estado es el grupo de interés con el menor IGR para esta medición, sin embargo logra una recuperación importante vs el 2015
- ✓ Clientes hogares con oportunidad de acción dado el peso que tiene en el IGR para CHEC

Base 2021: 1410  
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
6. Es una empresa sin injerencia política



### Responsabilidad social

1. CHEC es una empresa que se hace responsable de sus actos y consecuencias frente a la sociedad y su entorno
2. Contribuye a generar bienestar y calidad de vida en Caldas y Risaralda
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 y Risaralda
3. Sus acciones están orientadas a la sostenibilidad ambiental

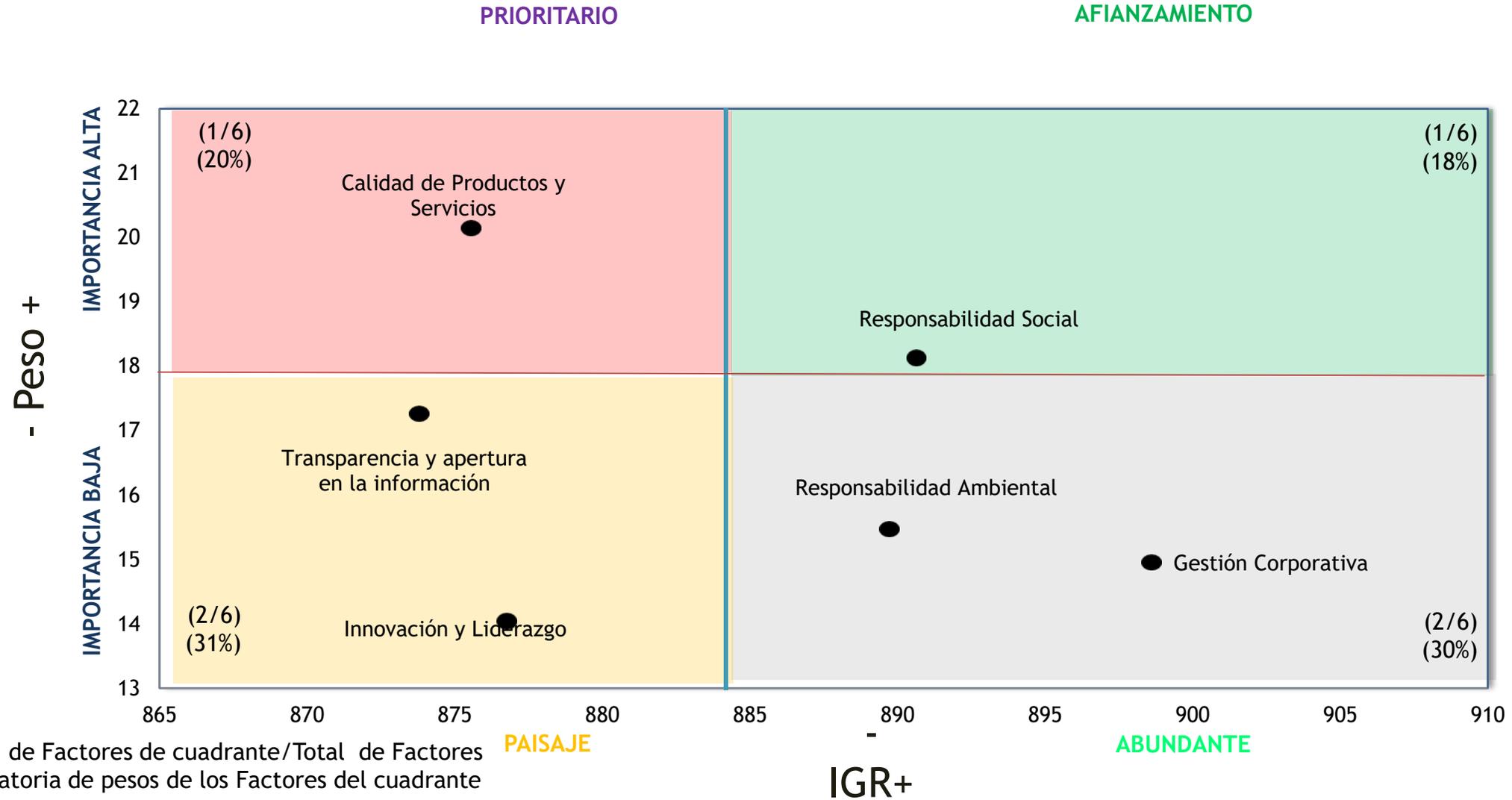


### Calidad de productos y servicios

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

- Gestión Corporativa
- Responsabilidad Social
- Responsabilidad Ambiental
- Innovación y Liderazgo
- Calidad de Productos y Servicios
- Transparencia y apertura en la información

Peso 2021	IGR 2020	IGR 2021	Dif. 2021 vs 2020
15%	901	899	-2 ▽
18%	877	891	14 ▲
15%	887	890	3 ▲
14%	861	877	16 ▲
20%	878	876	-2 ▽
17%	875	874	-1 ▽

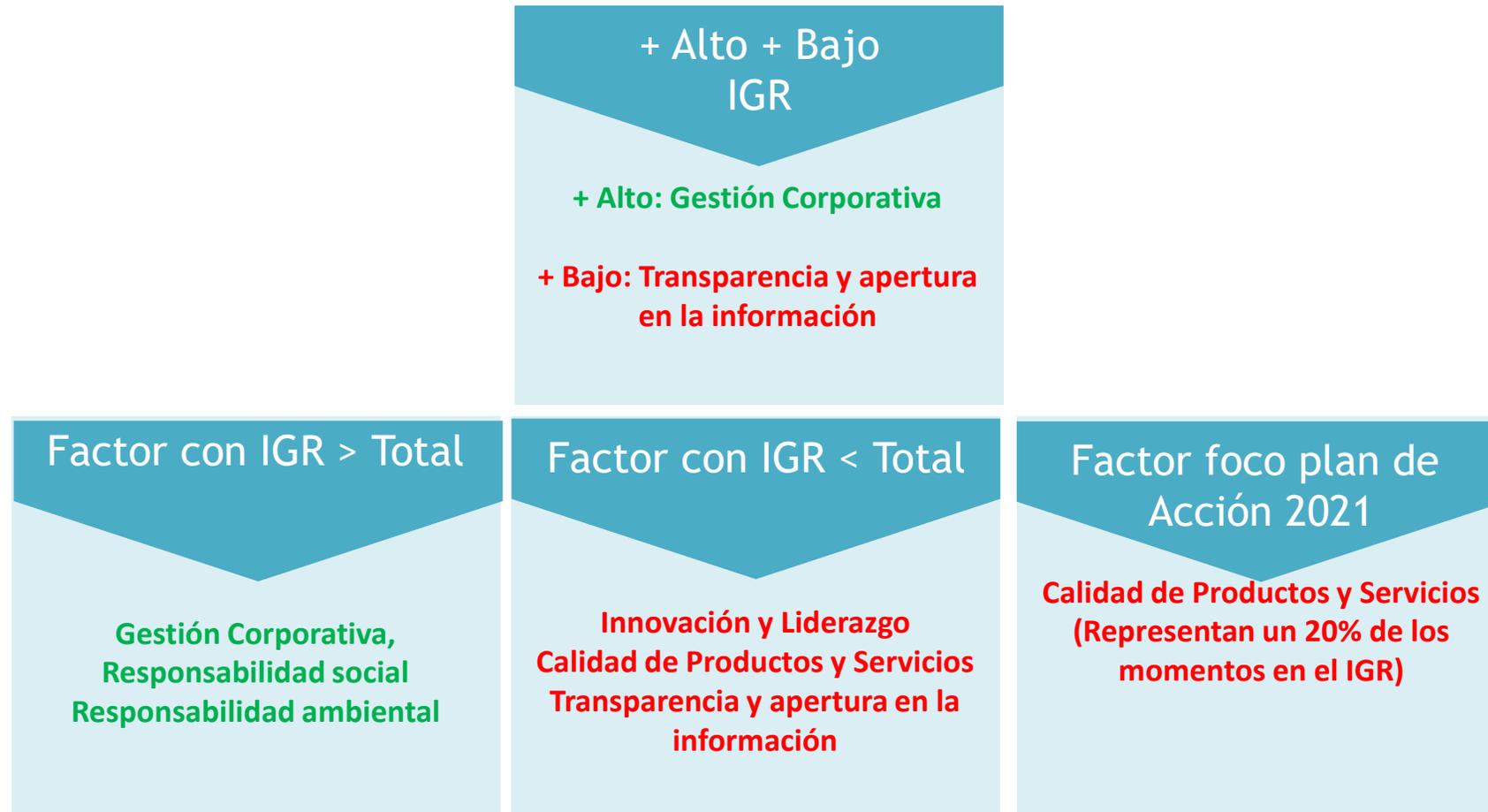
Top (Superior al IGR Total)

- ✓ En la mayoría de factores se supera el IGR de la medición del 2020 a excepción de Gestión Corporativa, Calidad de productos y Servicios y Transparencia y apertura en la información.
- ✓ La reputación de CHEC se encuentra apalancada especialmente en Gestión Corporativa, Responsabilidad social y ambiental
- ✓ Se evidencia la oportunidad de mejorar en Transparencia y apertura en la información, calidad de productos y servicios e innovación y liderazgo

Base 2021: 1410  
Base 2020: 1030

  Se presentan diferencias significativas vs la medición pasada

# Resumen de los resultados IGR por factores de reputación

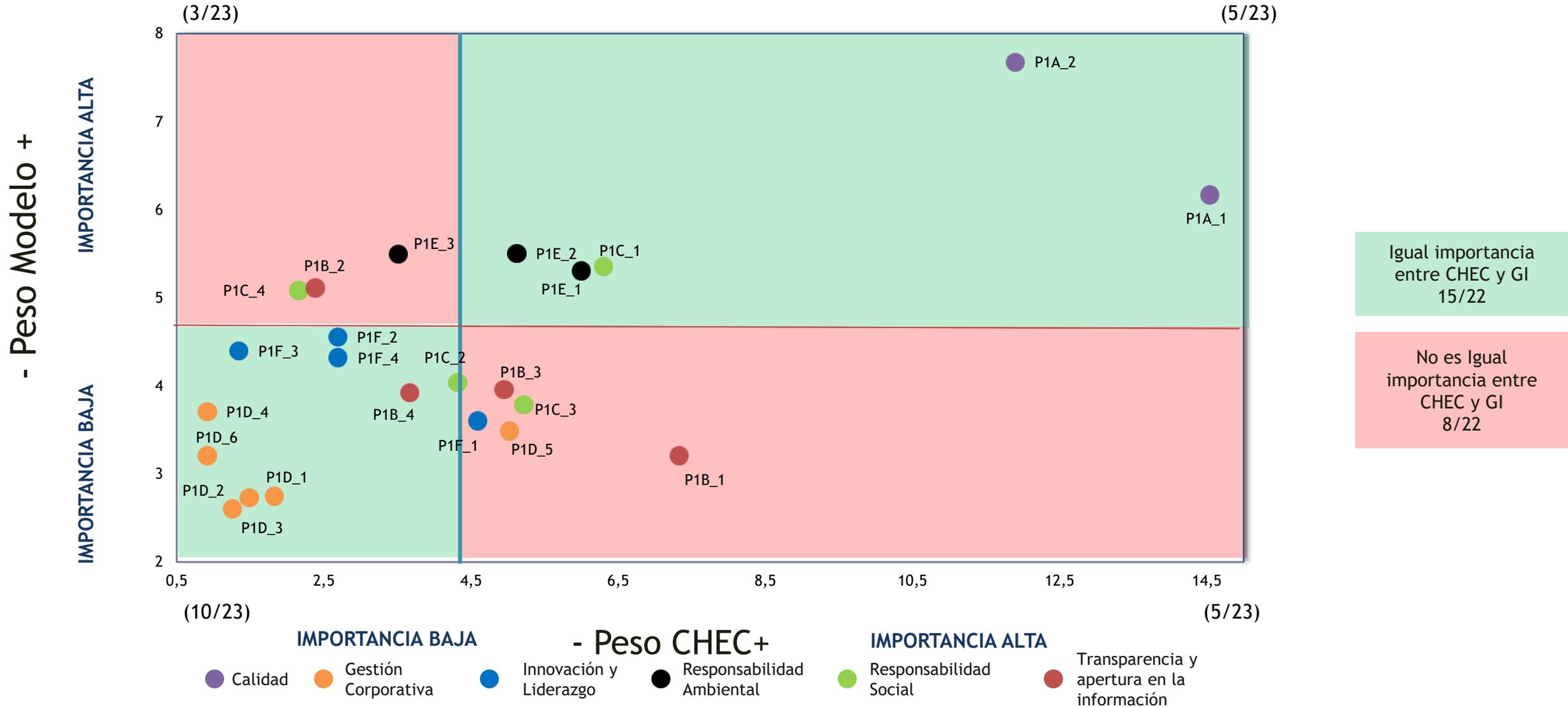


# Atributos de factores de reputación- Total

## Ayuda-leyenda para los gráficos siguientes

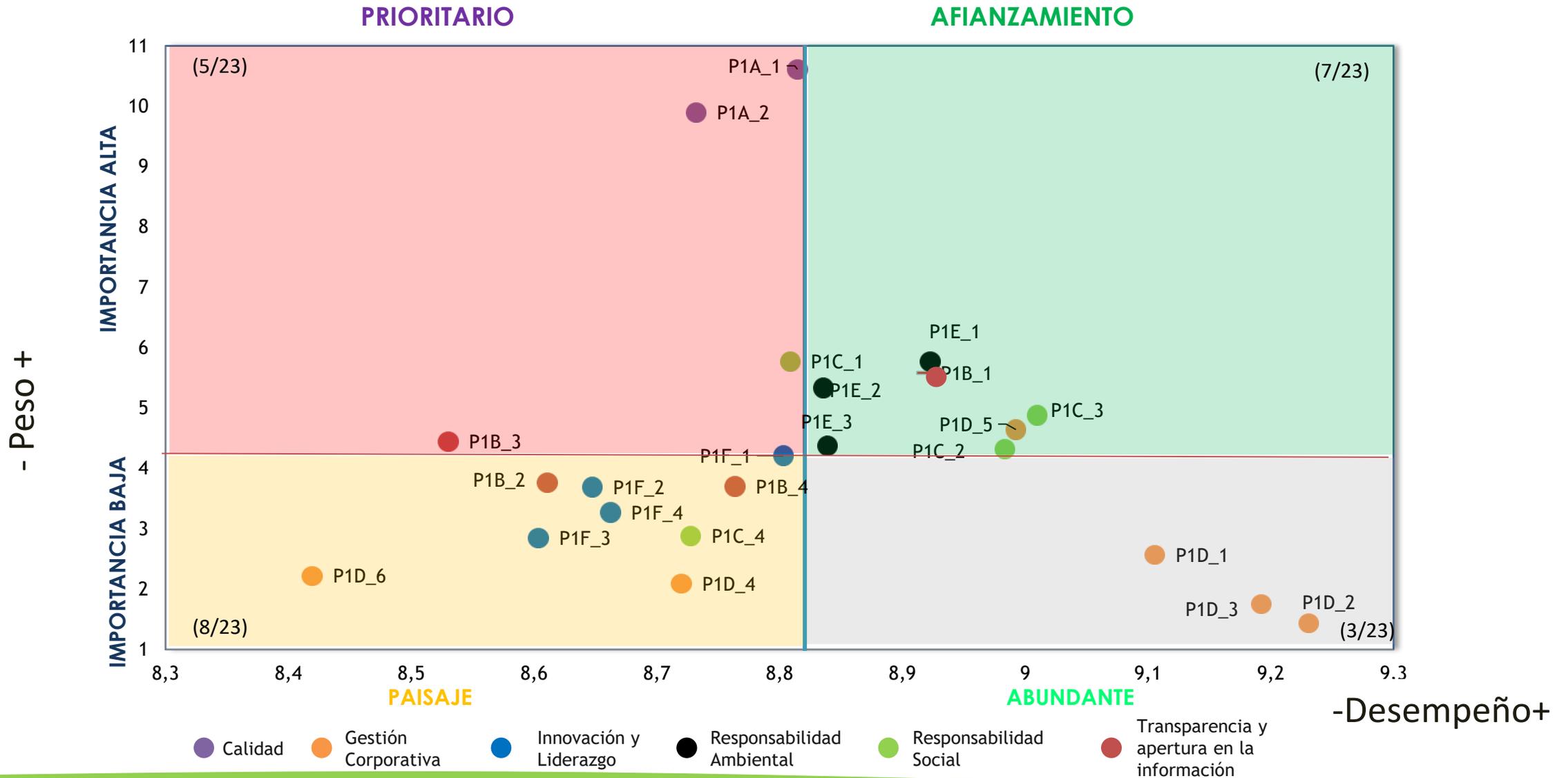
	Pregunta	Convención
Calidad de Productos y Servicios	1. Sus productos y servicios son de alta calidad en términos de oportunidad, disponibilidad y continuidad.	P1A_1 
	2. Los usuarios recomiendan sus productos y servicios	P1A_2 
Gestión Corporativa	11. Es una empresa amable, cálida y respetuosa	P1D_1 
	12. Es una empresa exitosa y rentable	P1D_2 
	13. Es una empresa líder, referente y ejemplo en el sector	P1D_3 
	14. Es ágil en su gestión y en la toma de decisiones	P1D_4 
	15. Su actuación es transparente y ética	P1D_5 
	15 <sup>a</sup> . Es una empresa sin injerencia política (nuevo 2021)	P1D_6 
Innovación y Liderazgo	19. Incorpora soluciones para mejorar la productividad y la competitividad.	P1F_1 
	20. Desarrolla nuevas soluciones, nuevas ofertas y experiencias a partir de las capacidades actuales.	P1F_2 
	21. Desarrolla nuevas capacidades y nuevos negocios alineados con las tendencias del futuro del sector.	P1F_3 
	22. Lidera, promueve y participa en la búsqueda de aliados de innovación, investigación, desarrollo y emprendimiento social y empresarial	P1F_4 
Responsabilidad Ambiental	16. Cumple la normatividad ambiental	P1E_1 
	17. Maneja adecuadamente los riesgos e impactos ambientales y sociales de sus acciones en Caldas y Risaralda.	P1E_2 
	18. Sus acciones están orientadas a la sostenibilidad ambiental.	P1E_3 
Responsabilidad Social	10. Invierte recursos para que más personas tengan acceso a sus productos o servicios	P1C_1 
	7. CHEC es una empresa que se hace responsable de sus actos y consecuencias frente a la sociedad y su entorno	P1C_2 
	8. Contribuye a generar bienestar y calidad de vida en Caldas y Risaralda.	P1C_3 
	9. Respeto los derechos humanos de las comunidades, sus trabajadores, sus usuarios y demás actores de la sociedad.	P1C_4 
Transparencia y apertura en la información	3. Se preocupa y actúa para evitar fraudes y engaños	P1B_1 
	4. Suministra información sobre lo que está haciendo	P1B_2 
	5. Atiende, escucha y responde oportunamente las solicitudes que recibe de aquellos con quien se relaciona	P1B_3 
	6. La comunicación que hace a través de los diferentes medios es consistente y coherente con su actuar	P1B_4 

# 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	15. Su actuación es transparente y ética	P1D_5 	1/6	✓	
Innovación y Liderazgo	19. Incorpora soluciones para mejorar la productividad y la competitividad.	P1F_1 	1/4	✓	
Responsabilidad Ambiental	18. Sus acciones están orientadas a la sostenibilidad ambiental.	P1E_3 	1/3		✓
Responsabilidad Social	9. Respeta los derechos humanos de las comunidades, sus trabajadores, sus usuarios y demás actores de la sociedad.	P1C_3 	2/4	✓	
	10. Invierte recursos para que más personas tengan acceso a sus productos o servicios	P1C_4 			✓
Transparencia y apertura en la información	3. Se preocupa y actúa para evitar fraudes y engaños	P1B_1 	3/4	✓	
	4. Suministra información sobre lo que está haciendo	P1B_2 			✓
	5. Atiende, escucha y responde oportunamente las solicitudes que recibe de aquellos con quien se relaciona	P1B_3 			✓



# Foco plan de acción

→ En 5 de los 23 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		<b>Prioritario</b>
	2. Los usuarios recomiendan sus productos y servicios	P1A_2		<b>Prioritario</b>
Gestión Corporativa	11. Es una empresa amable, cálida y respetuosa	P1D_1		
	12. Es una empresa exitosa y rentable	P1D_2		
	13. Es una empresa líder, referente y ejemplo en el sector	P1D_3		
	14. Es ágil en su gestión y en la toma de decisiones	P1D_4		
	15. Su actuación es transparente y ética	P1D_5		<b>Afianzamiento</b>
	15ª. Es una empresa sin injerencia política	P1D_6		
Innovación y Liderazgo	19. Incorpora soluciones para mejorar la productividad y la competitividad.	P1F_1		<b>Prioritario</b>
	20. Desarrolla nuevas soluciones, nuevas ofertas y experiencias a partir de las capacidades actuales.	P1F_2		
	21. Desarrolla nuevas capacidades y nuevos negocios alineados con las tendencias del futuro del sector.	P1F_3		
	22. Lidera, promueve y participa en la búsqueda de aliados de innovación, investigación, desarrollo y emprendimiento social y empresarial	P1F_4		
Responsabilidad Ambiental	16. Cumple la normatividad ambiental	P1E_1		<b>Afianzamiento</b>
	17. Maneja adecuadamente los riesgos e impactos ambientales y sociales de sus acciones en Caldas y Risaralda.	P1E_2		<b>Afianzamiento</b>
	18. Sus acciones están orientadas a la sostenibilidad ambiental.	P1E_3		<b>Afianzamiento</b>
Responsabilidad Social	10. Invierte recursos para que más personas tengan acceso a sus productos o servicios	P1C_1		<b>Prioritario</b>
	7. CHEC es una empresa que se hace responsable de sus actos y consecuencias frente a la sociedad y su entorno	P1C_2		<b>Afianzamiento</b>
	8. Contribuye a generar bienestar y calidad de vida en Caldas y Risaralda.	P1C_3		<b>Afianzamiento</b>
	9. Respeta los derechos humanos de las comunidades, sus trabajadores, sus usuarios y demás actores de la sociedad.	P1C_4		
Transparencia y apertura en la información	3. Se preocupa y actúa para evitar fraudes y engaños	P1B_1		<b>Afianzamiento</b>
	4. Suministra información sobre lo que está haciendo	P1B_2		
	5. Atiende, escucha y responde oportunamente las solicitudes que recibe de aquellos con quien se relaciona	P1B_3		<b>Prioritario</b>
	6. La comunicación que hace a través de los diferentes medios es consistente y coherente con su actuar	P1B_4		

## Principales Hallazgos

- ✓ *Para el 2021 crecimos 4pts en el indicador de IGR, continúa la tendencia creciente del indicador*
- ✓ *Los factores que se vieron favorecidos en el 2021 fueron **innovación y liderazgo, responsabilidad social y ambiental.***
- ✓ *Alerta con Clientes hogares y empresas grupos de interés que se ven impactados en esta medición*
- ✓ *Dada la reputación actual de CHEC se espera que CHEC enfoque esfuerzos en:*
  1. **Calidad de productos y servicios:** *Sus productos y servicios son de alta calidad en términos de oportunidad, disponibilidad y continuidad y los usuarios recomiendan sus productos y servicios*
  2. **Transparencia y apertura en la información:** *Atiende, escucha y responde oportunamente las solicitudes que recibe de aquellos con quien se relaciona*
  3. **Responsabilidad social:** *Es una empresa que se hace responsable de sus actos y consecuencias frente a la sociedad y su entorno*
  4. **Innovación y Liderazgo:** *Incorpora soluciones para mejorar la productividad y la competitividad.*



# Reputación (IGR\_2021) CHEC

## Diciembre 2021

