

# Resultados sondeo de percepción sobre interrupciones del servicio eléctrico

---

chec® | Grupo epm®

# Objetivo General

Estructurar las acciones específicas necesarias para garantizar la efectividad del proceso de notificación de interrupciones programadas del servicio de energía a los usuarios de CHEC, asegurando comunicaciones oportunas, precisas y coherentes con los estándares de experiencia del cliente y los lineamientos corporativos del Grupo EPM.

# Normatividad Relacionada

## Resolución CREG 015 - 2018

- Establece que las interrupciones programadas deben **notificarse con mínimo 48 horas** de antelación a los usuarios afectados.
- En el caso de **cargas industriales**, la notificación debe realizarse con **mínimo 72 horas de antelación** y mediante comunicación escrita.
- Obliga a los operadores a garantizar la difusión a través de **medios masivos o directos (No especifica canales)**.
- Cuando la interrupción **dura más de tres días**, el operador debe informar nuevamente dentro de las 48 horas siguientes a la ocurrencia del evento.

## Contrato Condiciones Uniformes

- Habilita a CHEC para contactar a los usuarios con el fin de informar interrupciones o mantenimientos, sin requerir autorización expresa del cliente.
- Refuerza el deber de mantener canales activos y actualizados para comunicar eventos relacionados con la prestación del servicio.

## Normas internas y lineamientos corporativos

- Política de experiencia del cliente CHEC - Grupo EPM: **compromiso con la comunicación oportuna y transparente**.
- Manual de marca CHEC: orienta el diseño y coherencia de las piezas gráficas utilizadas en la difusión.
- Sistema de Gestión Integral (ISO 9001 - ISO 14001 - ISO 55001): garantiza la trazabilidad y mejora continua del proceso.

# Sondeo de percepción 2025

**397**  
encuestados

**38**  
Municipios

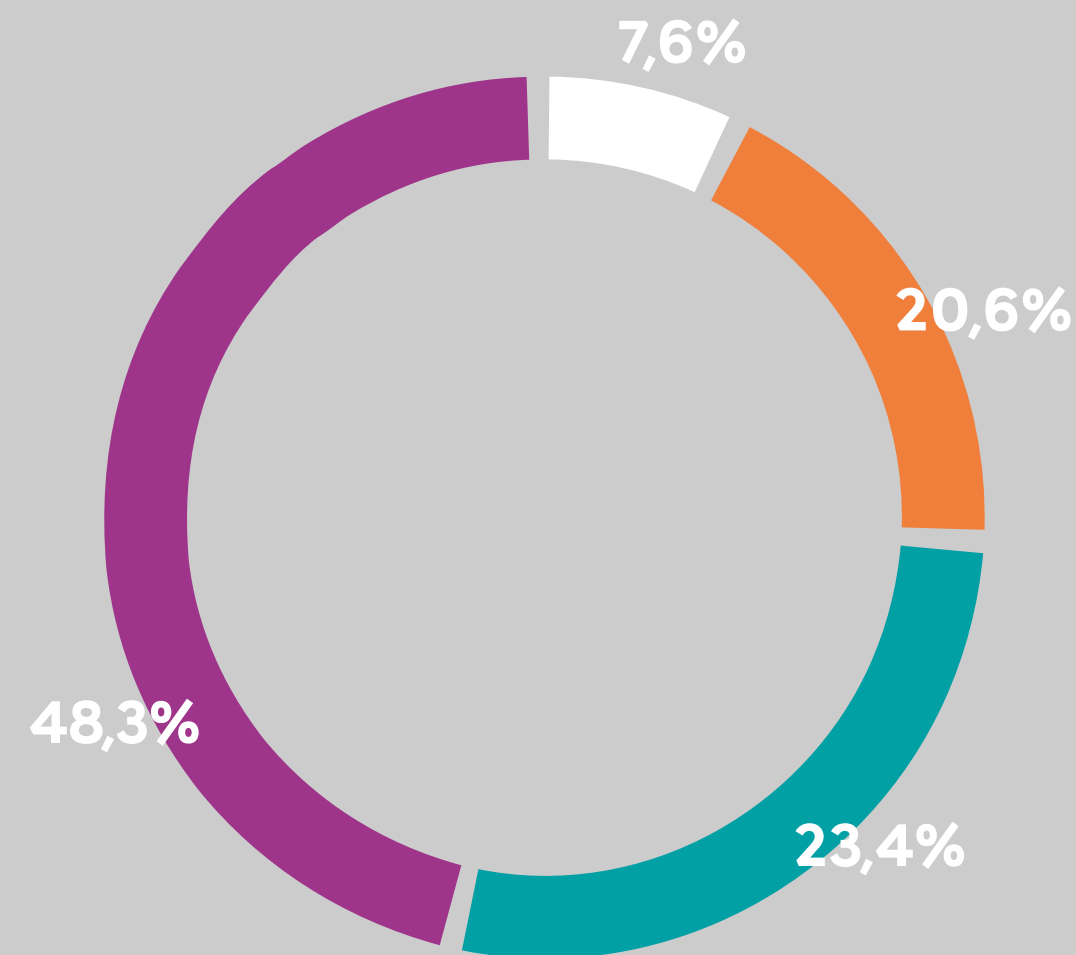
**4,49**

Promedio de satisfacción  
Escala de 1 a 5

La gran mayoría de los usuarios manifiesta una percepción positiva del servicio (alrededor del 50% entre "buena" y "excelente"), destacando la continuidad del suministro y la atención oportuna. Sin embargo, un grupo menor —aunque significativo— señala problemas de interrupciones ocasionales, especialmente en zonas rurales, o menciona dificultades en la comunicación durante fallas.

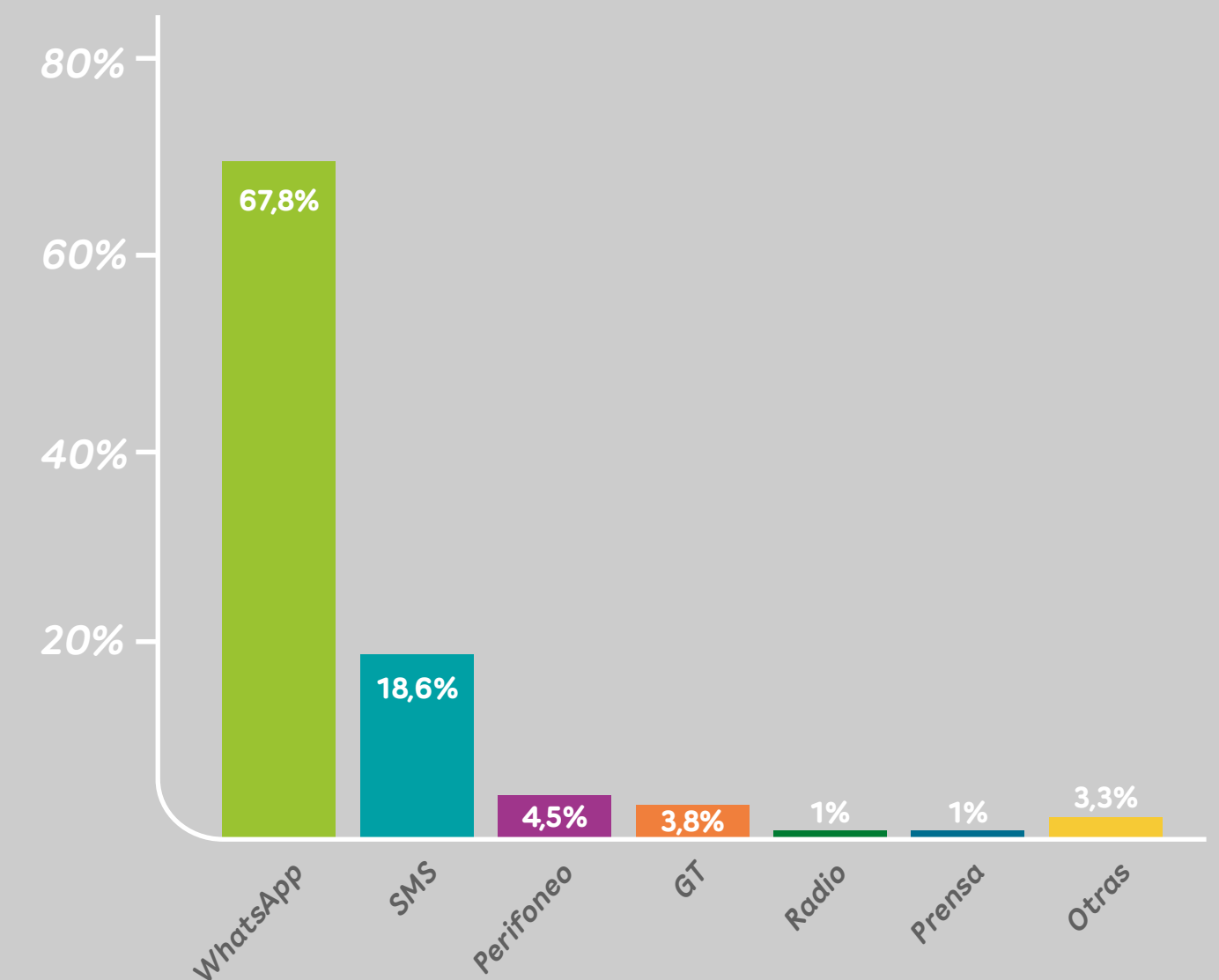
En síntesis, el servicio de CHEC es valorado positivamente, pero las interrupciones y los tiempos de restablecimiento siguen siendo los principales puntos de mejora percibidos por los usuarios.

**Percepción de experiencia**



**Información más útil**  
**Porcentajes de respuesta**

- Tiempo de reestablecimiento
- Causas de la interrupción
- Tips de riesgo eléctrico
- Avances en las reparaciones



**Canales de comunicación**  
**Porcentajes de respuesta**

# Conclusiones sondeo

- La calificación promedio de la satisfacción relacionada con la calidad de nuestro servicio alcanzó un 4,49 en una escala del 1 al 5. Lo que identificamos como una comunicación que está siendo efectiva, que a pesar de nuestras interrupciones el usuario encuentra coherente nuestra prestación del servicio con nuestra promesa de valor.
- Existe una necesidad relevante por parte del usuario para que las interrupciones del servicio sean difundidas a través de nuevos canales como WhatsApp (67,8%), Perifoneo (4,5%) y a través de la gestión de nuestros gestores sociales (3,8%). Debido a estos resultados, la empresa decidió adquirir una nueva línea de WhatsApp Business con el objetivo de comunicar todo aquello relacionado con la prestación y la calidad del servicio eléctrico.
- Además, la mayoría de los encuestados consideró que la información más oportuna en eventos de interrupción son: Tiempo de restablecimiento, causa de la interrupción y tips de riesgo eléctrico.