

INFORME-EVALUCIÓN DE ENTRADA



PROYECTO GENERACIÓN DE CONFIANZA MARMATO

Resultados Evaluación de Entrada.

Desde su puesta en marcha el “proyecto Social para la Generación de Confianza y Promoción de la cultura de la legalidad” en el municipio de Marmato- Caldas, ha tenido como objetivos: **1)** Apalancar la recuperación y/o mantenimiento de los niveles de pérdidas de energía en el territorio, a partir de procesos de involucramiento social y comunitario que promuevan el posicionamiento, fidelización y acercamiento con la empresa y la marca CHEC, desde la perspectiva de la generación de confianza y alianzas gana-gana, **2)** Identificar y seleccionar comunidades objetivo a partir de requerimientos empresariales asociados a pérdidas de energía, **3)** Establecer acercamientos con actores sociales representativos que pueden servir de vehículo para el desarrollo del proyecto, **4)** Implementar alianzas, estrategias y acciones integrales, enfocadas a mitigar los problemas seleccionados que afectan las comunidades y que fomentan el uso indebido del servicio de energía, **5)** Analizar el impacto de las acciones realizadas a partir de la implementación del proyecto en el territorio, generando ajustes y planes de mejora en pro de su cualificación. **6)** Aportar desde el componente social en la disminución de las pérdidas de energía, a través de diferentes estrategias de intervención comunitaria, tendientes a formar, informar y sensibilizar.

Para ello a nivel metodológico, el proyecto ha venido articulando diferentes aspectos técnicos y operativos en lo que se refiere a la implementación de un modelo de relacionamiento con grupos de interés.

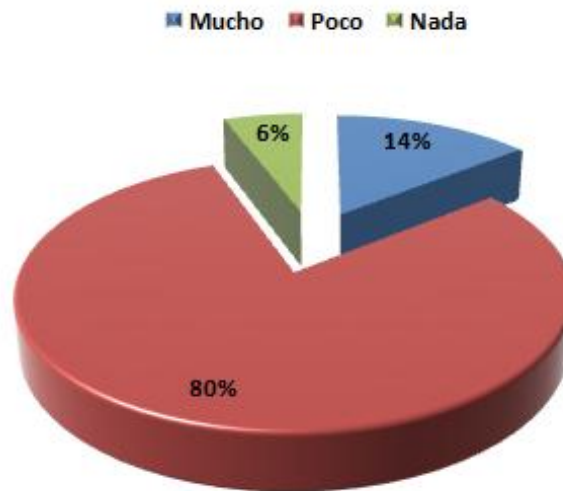
Está diseñado a partir de tres etapas: **1)** Etapa previa a la implementación del proyecto, **2)** Etapa de implementación y **3)** Etapa posterior a la ejecución del proyecto, orientada al mantenimiento de este en los territorios.

El presente documento expone los resultados obtenidos en la evaluación de entrada realizada a actores comunitarios e institucionales vinculados a la estrategia de relacionamiento, por medio de esta se buscó conocer el punto de partida del proyecto en el territorio, a futuro, este insumo permitirá conocer el verdadero alcance e impactos derivados tras su implementación.

Resultados- Evaluación de entrada

Reputación

Gráfica 1: Conocimiento de CHEC

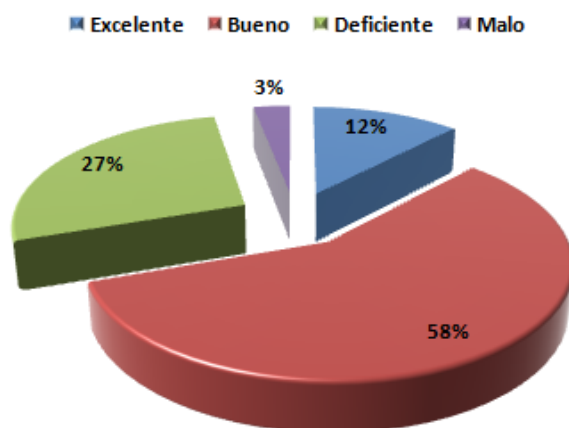


De manera inicial se preguntó a los encuestados, ¿Cuánto conocían acerca de la empresa?, el 80% manifestaron conocer “Poco”, el 14% dijeron conocer “Mucho” y el 6% restante dijeron no conocer “Nada”.

De las personas que reportaron conocer poco o mucho acerca de CHEC, asocian su conocimiento de manera exclusiva al servicio de energía que presta.

Actualmente es cada vez más relevante el conocimiento con el cual debe contar el cliente externo, dado que sobre este se fundamentan sus expectativas y consecuentemente su percepción de favorabilidad o desfavorabilidad frente a la empresa y su actuar en el territorio.

Gráfica 2: Calificación del servicio de energía prestado por CHEC en el municipio.

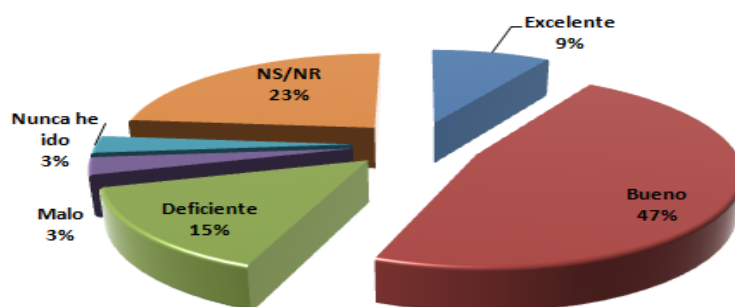


El 58% de los encuestados consideran que el servicio de energía que actualmente suministra CHEC en el municipio de Marmato es "Bueno", seguido del 27% que considera que este es "Deficiente", el 12% de los encuestados manifestaron que el servicio es "Excelente" y el 3% restante dijeron que era "Malo".

De la población que considera que el servicio prestado por CHEC es "Deficiente" y "Malo" (30%), expresaron que dicha percepción obedece a las siguientes razones:

- Continúas interrupciones del servicio de energía y retrasos prolongados para la normalización de este.
- Daños constantes en el sistema de energía y poca intervención empresarial para el mejoramiento del servicio.
- Baja tensión de la energía.
- Falta de información por parte de la empresa en torno a los constantes daños e interrupciones que se presentan del servicio en el municipio y costos elevados.

Gráfica 3: Atención al cliente en las oficinas de CHEC

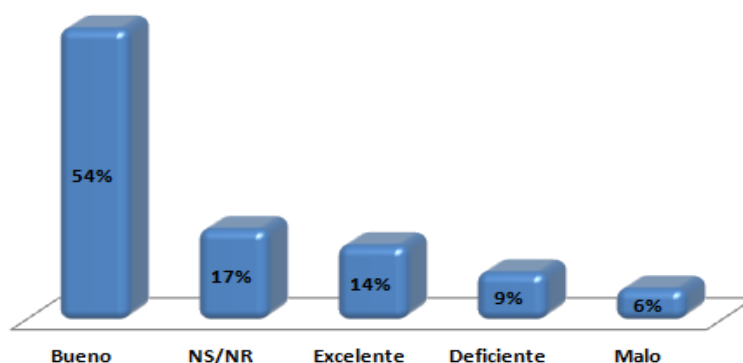


De la población que considera que la atención al cliente en las oficinas de CHEC es "deficiente" o "mala", manifiestan que dicha percepción obedece a:

- Falta de agilidad en la atención, gestión y solución ante las reclamaciones y solicitudes de la comunidad en torno al servicio de energía eléctrica.
- Debilidades en la atención al cliente, dificultades en el relacionamiento con la comunidad.
- Desconocimiento de temas puntuales del servicio de energía en el municipio, hecho que dificulta la obtención de respuestas oportunas y confiables.

Gráfica 4: Atención al cliente en las acciones técnicas que realiza

CHEC

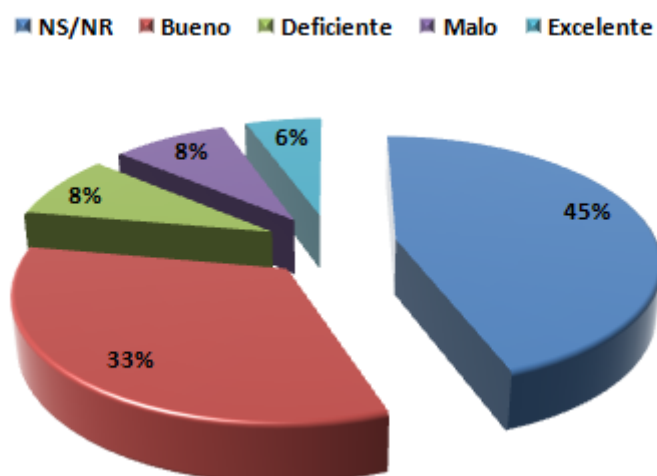


Para el 54% de los encuestados, la atención al cliente en las acciones técnicas que realiza la empresa en el municipio es “Buena”, el 17% no ofrecieron respuestas al respecto, 14% consideran que es “Excelente”, 9% “Deficiente” y el 6% restante considera que la atención es “Mala”.

De quienes consideran que la atención al cliente en las acciones técnicas es deficiente y mala, exponen como principales razones:

- Ausencia de acercamiento del equipo profesional de CHEC a la comunidad impactada por las acciones técnicas.
- Demoras prolongadas para el arreglo del servicio de energía una vez se presentan daños.
- Deficiencia o ausencia de procesos informativos que permitan comunicar a los usuarios las acciones técnicas a ser desarrolladas en el municipio.

Gráfica 5: Respuestas a las PQR, realizadas a CHEC



El sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (**PQR**) es una herramienta que permite conocer a CHEC las distintas inquietudes y manifestaciones de los grupos de interés, con el objetivo de fortalecer su servicio.

A partir de su adecuado manejo, se obtienen entre otros beneficios, mejorar la imagen de la empresa, así como aumentar la satisfacción de

los grupos de interés, en tanto logran advertir el deseo empresarial por dar respuesta oportuna a sus planteamientos.

Frente a ello, al preguntar como consideraban que era la respuesta de CHEC a las PQR realizadas por sus clientes, se encontró que el 45% de los encuestados no ofrecieron información al respecto, en tanto nunca han hecho uso de esta herramienta y por tal razón no cuentan con argumentos que permitan otorgar una calificación a la pregunta en mención, el 33% consideran que las respuestas son “Buenas”, el 8% dijeron que son “deficientes” y “malas” respectivamente, finalmente el 6% consideran que son “excelentes”.

Beneficio generado por el servicio prestado por CHEC

En este punto, se solicitó a los encuestados otorgaran una calificación en una escala de 1 a 5, al beneficio percibido por ellos en torno al servicio prestado por CHEC, teniendo en cuenta elementos de orden familiar-personal, comunitario, e institucional- comercial.

Tabla 1: Beneficio percibido en torno al servicio prestado por CHEC.

Beneficios	Calificación	Factores de insatisfacción
Familiar y personal	3.5	1) Cortes constantes y prolongados. 2) Pérdida de electrodomésticos a causa de procesos de reconexión inesperados. 3) Dificultades y demoras para procesos de revisión. 4) Altos costos.
Comunitario	3.6	1) Cortes constantes y prolongados lo que genera afectaciones económicas a nivel general.
Institucional y comercial	3.7	1) Demoras para procesos de revisión y reconexión. 2) Altos costos

CONFIANZA

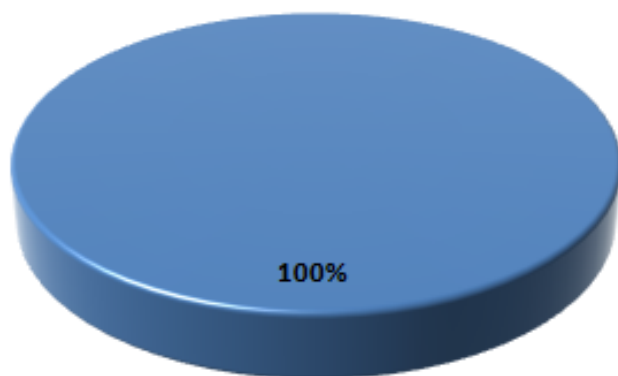
Tabla 2: Grado de confianza respecto a actividades y acciones realizadas por CHEC en el municipio.

Ítem	Calificación	NS
Actividades Sociales y Comunitarias	6.0	34%
Acciones técnicas	6.8	25%
Actividades comunicativas e informativas	7.0	29%
Actividades ambientales	4.5	43%

Según la tabla anterior un número significativo de la población encuestada no ofreció respuesta a los ítems contemplados: (Actividades Sociales y comunitarias 34% NS, Acciones técnicas 25% NS, Actividades comunicativas e informativas 29% NS, Actividades ambientales 43% NS).

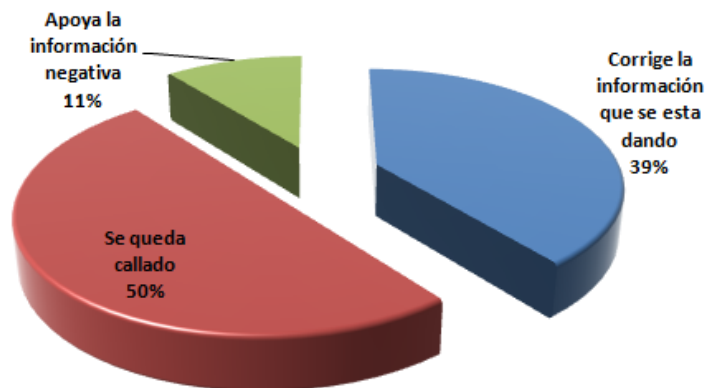
De los encuestados que ofrecieron información, asignaron calificaciones en una escala de 1 a 10, presentando reportes de una mínima de 4.5 y máxima de 7.0, las menores calificaciones se observan para: Actividades ambientales- 4.5 y actividades sociales y comunitarias 6.0.

Gráfica 6: Interés de la comunidad para realizar actividades conjuntas con CHEC.



100% de los encuestados manifestaron estar dispuestos a realizar actividades conjuntas con CHEC.

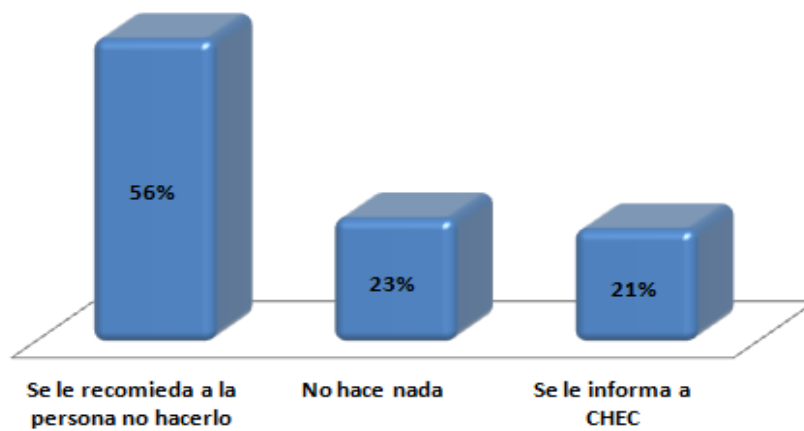
Gráfica 7: Reacciones comunitarias ante comentarios negativos hacia la empresa.



Se preguntó a los encuestados, cuál era su reacción ante comentarios negativos realizados por la comunidad frente a las acciones que realiza la empresa en el municipio.

Frente a ello se encontró que el 50% manifestaron “guardar silencio” o “quedarse callados” ante dichos comentarios, 39% dijeron “Corregir la información”, en caso de que esta faltara de alguna forma a la verdad, el 11% indicó “Apoyar la información negativa” en tanto esta fuera veraz.

Gráfica 8: Reacciones comunitarias ante la identificación de conexiones irregulares al servicio de energía

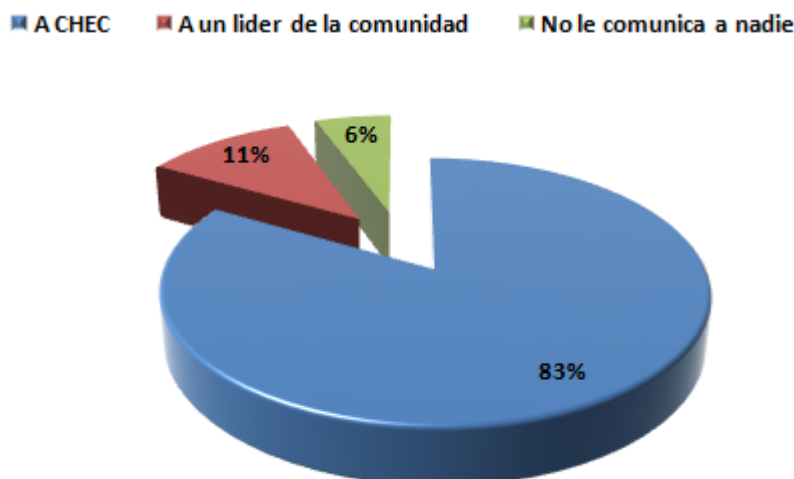


Una de las apuestas fundamentales tras la implementación del proyecto “Generación de confianza” en el municipio de Marmato, se orienta a la reducción de los niveles de pérdidas no técnicas, las cuales se asocian de manera directa a procesos de conexión ilegal al servicio por parte de la comunidad. Estas dinámicas de ilegalidad, obedecen no solo a un proceso de relacionamiento inadecuado con la infraestructura eléctrica de CHEC, sino además a unas pautas de comportamiento a nivel social, frente a las cuales se han venido naturalizando y justificando dichas acciones en el municipio.

Por tal razón, se preguntó a los encuestados, acerca de las reacciones que lograban advertir en sus comunidades, en aquellos casos en donde se habían identificado procesos de conexión irregular.

Frente a ello y como se observa en la gráfica 8, el 56% expresaron recomendar a la persona que está cometiendo el delito “no hacerlo”, el 23% “no hacen nada” y el 21% restante dijeron “informar a CHEC”.

Gráfica 9: Reporte por daños en el servicio de energía

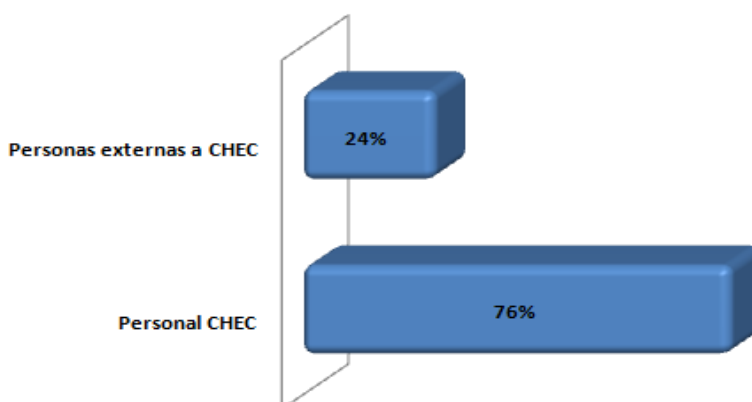


Uno de los aspectos de insatisfacción de la comunidad en torno al servicio de energía prestado por CHEC en el municipio, se asocia a continuos daños en este y demoras en el proceso de reconexión o normalización, frente a ello, se indagó en torno a los reportes realizados por la comunidad una vez se presentan daños en el servicio.

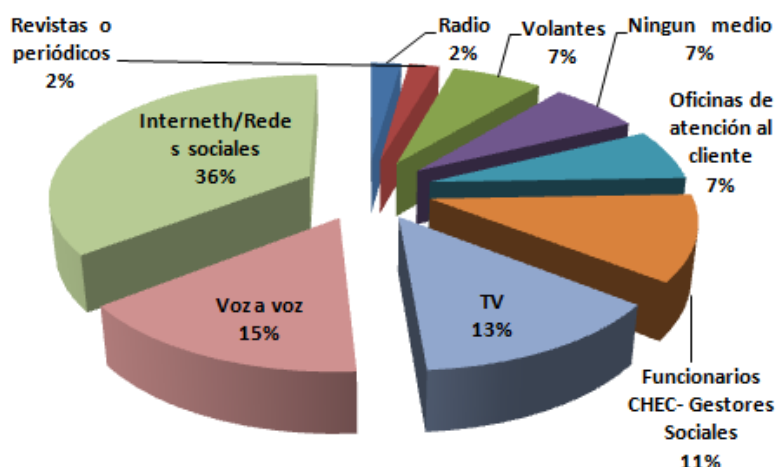
El 83% de los encuestados dijeron informar a CHEC acerca de dichos daños, el 11% expresaron comunicar a líderes comunitarios, delegando el proceso de gestión con la empresa y el 6% restante manifestaron no comunicar a nadie.

En contraste, al indagar en torno a los daños del servicio de energía en el hogar, se preguntó por el personal contratado para darle solución, el 76% dijeron acudir de manera directa a la empresa, haciendo uso de personal capacitado y certificado, el 24% expresaron contratar personal externo a CHEC, teniendo como razones: Menores costos, menores tramites y mayor agilidad en el proceso.

Gráfica 10: Personal contratado para el arreglo de daños del servicio de energía en el hogar.



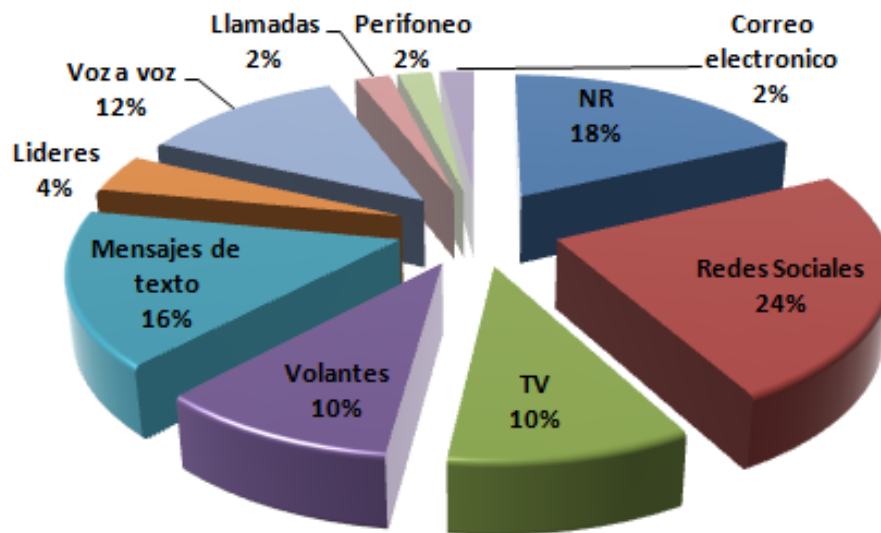
Gráfica 11: Medio utilizado para conocer las acciones técnicas que realiza CHEC en el municipio



Entre los medios o canales de comunicación más utilizados por la comunidad del municipio de Marmato para conocer las acciones técnicas que son realizadas por CHEC, se encuentran: Internet- redes sociales 36%, Voz a voz 15%, TV 13%, Funcionarios CHEC-Gestores sociales 11%.

En contraste al preguntar acerca del medio o canal de comunicación más eficiente para informar a la comunidad en torno a las diferentes acciones realizadas por CHEC en el municipio, las redes sociales, mensajes de texto y voz a voz presentaron los mayores reportes, como lo presenta la siguiente gráfica.

Gráfica 12: Medios de comunicación más eficientes.



Teniendo en cuenta los objetivos del proyecto y los resultados obtenidos tras la aplicación del primer proceso evaluativo, se logra concluir:

- En términos del conocimiento con el que hoy cuentan los habitantes del municipio de Marmato en torno a las acciones y el que hacer de la empresa CHEC en el territorio, se logró identificar un significativo *desconocimiento*, lo que redunda en una afectación directa en la percepción que tienen los usuarios del servicio y de la empresa como prestadora de este. Tal como se indicó en el

documento, es sobre el conocimiento con el que cuentan los usuarios desde donde se fundamentan sus expectativas y consecuentemente su percepción de favorabilidad o desfavorabilidad, ello señala la importancia de fortalecer el proceso de formación y capacitación en temas empresariales a la comunidad, que permita generar un proceso de relacionamiento basado en un conocimiento fundamentado del quehacer de CHEC en el territorio.

- Si bien un número significativo de la población encuestada considera que el servicio de energía que suministra CHEC en el municipio es “Bueno”, se lograron identificar como aspectos fundamentales de insatisfacción los siguientes aspectos: Continúas interrupciones del servicio de energía y retrasos prolongados para la normalización de este, daños constantes en el sistema de energía y poca intervención empresarial para el mejoramiento del servicio, baja tensión de la energía, falta de información por parte de la empresa en torno a los constantes daños e interrupciones que se presentan del servicio en el municipio y costos elevados.
- Respecto al proceso de relacionamiento empresa comunidad, los reportes de insatisfacción frente a los cuales se hace necesario generar planes de mejora son:
 - ✓ Atención al cliente en las oficinas de CHEC: Falta de agilidad en la atención, gestión y solución ante las reclamaciones y solicitudes de la comunidad en torno al servicio de energía eléctrica, debilidades en la atención al cliente, dificultades en el relacionamiento con la comunidad, desconocimiento de temas puntuales del servicio de energía en el municipio, hecho que dificulta la obtención de respuestas oportunas y confiables.
 - ✓ Atención al cliente en las acciones técnicas que realiza la empresa: Ausencia de acercamiento del equipo profesional de CHEC a la comunidad impactada por las acciones técnicas, demoras prolongadas para el arreglo del servicio de energía una vez se presentan daños, deficiencia o ausencia de procesos informativos que permitan comunicar

a los usuarios las acciones técnicas a ser desarrolladas en el municipio.

- Un elemento que llama la atención es el interés generalizado de la comunidad encuestada por realizar actividades conjuntas con la empresa, frente a ello, es claro que los niveles de insatisfacción hoy se constituyen en un reto a nivel empresarial, sobre el cual se hace necesario trabajar de manera articulada con las diferentes aéreas que hacen presencia en el territorio.