

***Investigación de Mercados Sobre Las Percepciones de Calidad de Los Usuarios de
CHEC con Respecto a La Atención En Época de Recaudo en los Municipios de
Dosquebradas, La Virginia y Santa Rosa de Cabal***

Estudiantes:

***Alzate Restrepo Marinela
Arroyave López Lady Janeth
Arroyave López Lady Carolina
Calle Grisales César Augusto
Castaño Marín Juan Camilo
Correa Castro Esmeralda Osiriz
Delgado Restrepo Lady Johanna
Flórez Ospina Juan Carlos
Tascón Tascón Germán
Herrera Mena Luis Alberto
Molina Osorno Jhony Andrés
Ortiz Gil Leidy Milena
Palacio Rodas Sandra Jhuliefer
Santana Aranda Jairo Alexander
Trejos Acevedo Loren Milena
Vergara Bermúdez Gabriel Adolfo***

Docentes:

***Escobar Castro Jorge Mario
Gálvez Botero Margarita
Goyes Yépez Claudia Elizabeth
Hernández Mejía Martha
Salazar Arboleda Harold***

***Universidad Católica Popular del Risaralda
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Tecnología En Mercadeo
Prácticas Profesionales
Pereira
2010***

Contenido

Introducción	8
Resumen	9
1. Presentación del Sitio de Práctica.....	10
1.1. <i>Reseña Histórica</i>	10
1.1.1. <i>Premios y Proyectos Más Relevantes</i>	12
1.2. <i>Número de Empleados</i>	13
1.3. <i>Servicios Que Presta</i>	13
2. Diagnóstico del Área de Intervención	16
3. Eje de Intervención.....	17
4. Justificación del Eje de Intervención.....	18
5. Objetivos.....	19
5.1. <i>General</i>	19
5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	19
6. Plan de Muestreo	20
6.1. <i>Población Objetivo</i>	20
6.2. <i>Elemento de La Población</i>	20
6.3. <i>Unidades de Muestreo</i>	20
6.4. <i>Tipo de Muestreo</i>	20
6.4.1. <i>Muestreo para Santa Rosa De Cabal</i>	20
6.4.2. <i>Muestreo para La Virginia</i>	21
7. <i>Presentación y análisis de resultados</i>	22
7.1. <i>Ficha Técnica para Santa Rosa de Cabal</i>	22
7.2. <i>Presentación y Análisis de Resultados de Dosquebradas</i>	41
7.3. <i>Presentación y Análisis de Resultados de La Virginia</i>	62
7.3.1. <i>Ficha Técnica</i>	62
Conclusiones Santa Rosa de Cabal	83
Conclusiones Dosquebradas	83

Conclusiones La Virginia	84
Recomendaciones Santa Rosa	85
Recomendaciones Dosquebradas.....	86
Recomendaciones La Virginia.....	88
Apéndices.....	89

Lista de Tablas

Tabla 1. Condiciones físicas del punto de atención- Aseo del lugar	23
Tabla 2. Condiciones físicas del punto de atención- Comodidad del mobiliario	24
Tabla 3. Condiciones físicas del punto de atención- Seguridad del lugar	25
Tabla 4. Condiciones físicas del punto de atención- Señalización del lugar	26
Tabla 5. Información en el punto de atención- Claridad en la información	27
Tabla 6. Información en el punto de atención- Visibilidad de la información	28
Tabla 7. Tiempo promedio de permanencia en la fila	29
Tabla 8. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla- Cordialidad en su saludo	30
Tabla 9. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla- Atención recibida	31
Tabla 10. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla- Apoyo en la resolución de inquietudes	32
Tabla 11. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla- Agilidad en la transacción..	33
Tabla 12. Preferencia del cajero con algunos usuarios	34
Tabla 13. Facturas permitidas	35
Tabla 14. Petición queja o reclamo por el servicio prestado por CHEC	36
Tabla 15. Petición queja o reclamo por el servicio prestado por CHEC- Respuesta afirmativa	37
Tabla 16. Tiempo de respuesta para sus peticiones y /o reclamos	38
Tabla 17. Atención general brindada por los funcionarios de CHEC	39
Tabla 18. Grado de satisfacción por el servicio prestado por CHEC	40
Tabla 19. Condiciones Físicas del Punto de Atención - Aseo del lugar	42
Tabla 20. Condiciones Físicas del Punto de Atención- Comodidad del Mobiliario.....	43
Tabla 21. Condiciones Físicas del Punto de Atención - Seguridad del Lugar.....	44
Tabla 22. Condiciones Físicas del Punto de Atención – Señalización del Lugar.....	45
Tabla 23. Información en el Punto de Atención - Claridad en la Información.....	46
Tabla 24. Condiciones Físicas del Punto de Atención - Visibilidad de la Información .	47
Tabla 25. Tiempo Promedio de Permanencia en la Fila	49
Tabla 26. Servicio Prestado por el Cajero en la Ventanilla - Cordialidad en el saludo..	50
Tabla 27. Servicio Prestado por el Cajero en la Ventanilla - Atención Recibida.....	51
Tabla 28. Servicio Prestado por el Cajero en la Ventanilla – Apoyo en la Resolución de inquietudes	52

Tabla 29. Servicio Prestado por el Cajero en la Ventanilla - Agilidad en la Transacción	53
Tabla 30. Servicio Prestado por el Cajero en la Ventanilla - Presentación Personal.....	54
Tabla 31. Preferencia del Cajero con Algunos Usuarios	55
Tabla 32. Facturas permitidas	56
Tabla 33. Petición, Queja o Reclamo del Servicio Prestado por CHEC	57
Tabla 34. Petición, queja o reclamo del servicio prestado por CHEC – Respuesta afirmativa	58
Tabla 35. Tiempo de respuesta para sus peticiones, quejas y/o reclamos.	59
Tabla 36. Atención General Brindada por los Funcionarios de CHEC.....	60
Tabla 37. Grado de Satisfacción con Respecto al Servicio Prestado por CHEC.....	61
Tabla 38. condiciones físicas del punto de atención – Aseo del lugar	63
Tabla 39. condiciones físicas en el punto de atención – Comodidad del mobiliario.....	64
Tabla 40. condiciones físicas en el punto de atención – Seguridad del lugar.....	65
Tabla 41. Condiciones físicas en el punto de atención – Señalización del lugar	66
Tabla 42. Información en el punto de Atención – Claridad en la información	67
Tabla 43. Información en el punto de Atención – Visibilidad de la información	68
Tabla 44. Tiempo promedio de permanencia en la fila	69
Tabla 45. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla – Cordialidad en su saludo ..	70
Tabla 46. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla – Atención recibida	71
Tabla 47. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla – Apoyo en la resolución de inquietudes	72
Tabla 48. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla – Agilidad en la transacción	73
Tabla 49. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla – Presentación personal	74
Tabla 50. Preferencia del cajero con algunos usuarios	75
Tabla 51. Facturas permitidas	76
Tabla 52. Petición, quejas y/o reclamos del servicio prestado por CHEC	77
Tabla 53. Petición, quejas y/o reclamos del servicio prestado por CHEC – Respuesta es afirmativa	78
Tabla 54. Tiempo de respuesta para sus peticiones, quejas y/o reclamos	79
Tabla 55. Atención general brindada por los funcionarios de CHEC	81
Tabla 56. Grado de satisfacción con respecto al servicio generado por CHEC	82

Lista de Gráficos

Gráfico 1. Organigrama	14
Gráfico 2. Condiciones físicas del punto de atención – Aseo del lugar	23
Gráfico 3. Condiciones físicas del punto de atención- Comodidad del mobiliario	24
Gráfico 4. Condiciones físicas del punto de atención- Seguridad del lugar	25
Gráfico 5. Condiciones físicas del punto de atención- Señalización del lugar	26
Gráfico 6. Información en el punto de atención- Caridad en la información	27
Gráfico 7. Información en el punto de atención- Visibilidad de la información	28
Gráfico 8. Tiempo promedio de permanencia en la fila	29
Gráfico 9. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla- Cordialidad en su saludo ...	30
Gráfico 10. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla- Atención recibida	31
Gráfico 11. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla- Apoyo en la resolución de inquietudes	32
Gráfico 12. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla- Agilidad en la transacción	33
Gráfico 13. Preferencia del cajero con algunos usuarios	34
Gráfico 14. Facturas permitidas	36
Gráfico 15. Petición queja o reclamo por el servicio prestado por CHEC	37
Gráfico 16. Petición queja o reclamo por el servicio prestado por CHEC- Respuesta afirmativa	38
Gráfico 18. Tiempo de respuesta para sus peticiones y /o reclamos	39
Gráfico 19. Atención general brindada por los funcionarios de CHEC	40
Gráfico 20. Grado de satisfacción por el servicio prestado por CHEC	41
Gráfico 21. Condiciones Físicas del Punto de Atención - Aseo del lugar	43
Gráfico 22. Condiciones Físicas del Punto de Atención - Comodidad del Mobiliario ..	44
Gráfico 23. Condiciones Físicas del Punto de Atención - Seguridad del Lugar	45
Gráfico 24. Condiciones Físicas del Punto de Atención – Señalización del Lugar	46
Gráfico 25 Condiciones Físicas del Punto de Atención - Claridad de la Información ..	47
Gráfico 26. Condiciones Físicas del Punto de Atención – Visibilidad de la Información	48
Gráfico 27. Tiempo Promedio de Permanencia en la Fila	49
Gráfico 28. Servicio Prestado por el Cajero en la Ventanilla - Cordialidad en el Saludo	50

Gráfico 29. Servicio Prestado por el Cajero en la Ventanilla - Atención Recibida.....	51
Gráfico 30. Servicio Prestado por el Cajero en la Ventanilla – Apoyo en la Resolución de Inquietud	52
Gráfico 31.Servicio Prestado por el Cajero en la Ventanilla - Agilidad en la Transacción	53
Gráfico 32. Servicio Prestado por el Cajero en la Ventanilla - Presentación Personal ..	54
Gráfico 33.Preferencia del cajero con algunos clientes	55
Gráfico 34. Facturas Permitidas.....	56
Gráfico 35.Petición, queja o reclamo del servicio prestado por CHEC	57
Gráfico 36. Petición, queja o reclamo del servicio prestado por CHEC – Respuesta afirmativa	58
Gráfico 37. Tiempo de respuesta para sus peticiones, quejas y/o reclamos.	59
Gráfico 38. Atención General Brindada por los Funcionarios de CHEC.....	60
Gráfico 39.Grado de Satisfacción con Respecto al Servicio Prestado por CHEC.	61
Gráfico 40.Condiciones físicas del punto de atención – Aseo del lugar	63
Gráfico 41. Condiciones físicas del punto de atención - Comodidad del mobiliario	64
Gráfico 42. Condiciones físicas en el punto de atención - – Seguridad del lugar	65
Gráfico 43. Condiciones físicas del punto de atención – Señalización del lugar	66
Gráfico 44. Información en el punto de atención – Claridad en la información	67
Gráfico 45. Información en el punto de Atención – Visibilidad de la información	68
Gráfico 46. Tiempo promedio de permanencia en la fila	69
Gráfico 47. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla – Cordialidad en su saludo	71
Gráfico 48.Servicio prestado por el cajero en la ventanilla – Atención recibida	72
Gráfico 49.Servicio prestado por el cajero en la ventanilla – Apoyo en la resolución de inquietudes	73
Gráfico 50. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla – Agilidad en la transacción	74
Gráfico 51.Servicio prestado por el cajero en la ventanilla – Presentación personal	74
Gráfico 52.Preferencia del cajero con algunos usuarios	75
Gráfico 53.Facturas permitidas	77
Gráfico 54. Petición, quejas y/o reclamos del servicio prestado por CHEC	78
Gráfico 55.Petición, quejas y/o reclamos servicio prestado por CHEC – Respuesta afirmativa	79

Gráfico 56. Tiempo de respuesta para sus peticiones, quejas y/o reclamos	80
Gráfico 57. Atención general brindada por los funcionarios de CHEC	81
Gráfico 58. Grado de satisfacción con respecto al servicio generado por CHEC	82

Lista de Apéndices

Apéndice A. Observación directa del municipio de Santa Rosa de Cabal	89
Apéndice B. Observación directa del municipio de Dosquebradas.....	90
Apéndice C. Observación Directa del Municipio De La Virginia.....	91
Apéndice D. Formato unificado de entrevista a los jefes de cada zona CHEC	92
Apéndice E. Instrumento de medición.....	98

Introducción

Para las empresas de servicios públicos es de suma importancia identificar las percepciones que sus clientes tienen del servicio prestado con el fin de conocer la opinión de los usuarios con respecto al producto o servicio que ellos les han ofrecido y lo más importante cómo y que tanto valoran la atención de la empresa CHEC.

Después de realizado el análisis se presentan conclusiones arrojadas por el estudio así como recomendaciones que le servirán a la empresa para definir programas de mejoramiento en la prestación del servicio.

Resumen

Se presenta a continuación y con fines académicos la investigación de mercados realizada por los estudiantes del programa Tecnología en Mercadeo grupo CHEC, la cual tiene como objetivo principal identificar las percepciones de calidad de los usuarios de la CHEC con respecto a la atención en época de recaudo en los municipios de Dosquebradas, La Virginia y Santa Rosa de Cabal.

Palabras clave: Santa Rosa de Cabal, Dosquebradas, La Virginia, percepciones de calidad, usuarios, época de recaudo.

Summary

Is presented here for academic and market research conducted by students in the program CHEC Technology Marketing Group, which has as main objective to identify the perceptions of quality of CHEC users regarding the time of collection care Dosquebradas in the municipalities of La Virginia and Santa Rosa de Cabal.

Keywords: Santa Rosa de Cabal, Dosquebradas, Va., perceptions of quality, users, time of collection.

1. Presentación del Sitio de Práctica

1.1. Reseña Histórica

Al crearse el departamento de Caldas en 1905, su ciudad capital Manizales poseía pocas y deficientes plantas eléctricas de carácter privado. Luego en 1907 se da la instalación de alumbrado público con alto costo, por lo cual era asequible solo para las familias con altos recursos económicos.

En 1916 nace la empresa eléctrica municipal, la cual constaba de dos unidades Pelton importadas de los Estados Unidos y Alemania, para un servicio privado con 6.761 lámparas y un alumbrado público con 1.254 instaladas en calles, parques, iglesias, hospitales, asilos y oficinas municipales, intentando así suministrar energía a precio de costo. A principios de los años 40 el Departamento de Caldas contaba con pequeñas plantas hidráulicas propias de los municipios; tanto las privadas como las municipales tenían el mismo sistema de distribución con poca existencia de contadores para medir consumos.

Desde la Presidencia de la República a causa del incremento poblacional y la necesidad de procesamiento del café, se promovió la creación de plantas eléctricas en 3 departamentos del país incluyendo Caldas, donde se construyó la central hidroeléctrica que garantizaba el servicio de energía a la región. La Asamblea Departamental de Caldas ordenó la construcción de ésta, por lo cual el 26 de febrero de 1944 se crea una sociedad de responsabilidad limitada con un capital de \$ 510.000 aportados por la nación en un 51%, Manizales un 20%, 4 municipios más aportan el 5% y finalmente el departamento otro 20%; dicha sociedad tuvo el nombre de “Central Hidroeléctrica de Caldas”.

CHEC como empresa de servicios públicos fue creada por medio de escritura pública número 1760 en septiembre de 1950, con el nombre de “Central Hidroeléctrica de Caldas Ltda.”. En la actualidad CHEC es clasificada como una empresa de servicios públicos mixta, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal.

Según análisis de la Universidad Nacional, la energía mejoró la calidad de vida poblacional contribuyendo al desarrollo, generando empleo y garantizando sostenibilidad para las próximas generaciones. Posteriormente la empresa construyó su primera planta eléctrica conocida como La Ínsula.

Para 1963 la CHEC pasó a ser Sociedad Anónima Comercial y gracias a su esfuerzo como generadora entró en servicio la planta denominada La Esmeralda, caracterizándose así como pionera de la interconexión eléctrica nacional, pudiendo permitir la enajenación de excedentes eléctricos. Debido al crecimiento de Manizales y Pereira, además de los demás municipios que progresaron al paso del río Chinchiná y sus afluentes, se construyó en 1970 la planta San Francisco multiplicando 10 veces la capacidad instalada de La Ínsula.

Luego en 1996 la Central reformó sus estatutos adaptándose a la ley, por lo cual fue catalogada como Empresa Mixta de Servicios Públicos, así: *Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. 'E.S.P' CHEC*. Actualmente la CHEC atiende los Departamentos de Caldas y Risaralda, excepto Pereira, contando con 7 plantas eléctricas y una central térmica que permite no sólo generar energía, sino que además la empresa tenga su propio sistema de distribución y comercialización.

Es así como la CHEC empieza a posicionarse como una empresa sólida y a consolidarse entre su grupo de interés como una empresa responsable y generadora de empleo.

Para 1997 a la nación le pertenecía el 47% de las acciones de CHEC, el 2% a 4 municipios y el 51% restante al departamento de Caldas y al municipio de Manizales. En el año 2006 EPM compra el 47% de las acciones que le pertenecían a la nación y posteriormente el 29% de las acciones del departamento, el municipio de Manizales y los otros 4 municipios, convirtiéndose así en dueño del 76% de las acciones de la CHEC. Es por eso que CHEC ha cambiado su imagen corporativa de 66 años de historia en el mercado, por una que refleje el momento actual de la empresa al ser filial del grupo EPM.

1.1.1. Premios y Proyectos Más Relevantes

“Según el resultado de una encuesta realizada por la Comisión de Integración Energética Regional (CIER) en Argentina, la cual evaluó a 58 empresas de 14 países de Centroamérica y Suramérica; permitió que CHEC ocupe por segundo año consecutivo el segundo lugar en la encuesta de satisfacción de clientes 2009 realizada por la CIER, en la categoría de empresas del sector eléctrico de Latinoamérica con menos de 500 mil consumidores”.

- **Premio En Calidad**

El premio a la “Calidad” para las empresas distribuidoras de energía por su compromiso con la satisfacción de clientes 2008 se le otorgó a la generadora caldense después de obtener un puntaje del 83,2% en el índice de calidad percibida. Por lo anterior y según el periódico Gente Emprendedora CHEC el gerente Bruno Seidel Arango relató: *“Estos resultados son producto del trabajo responsable, continuo y decidido que venimos haciendo con la empresa. CHEC viene por una senda de mejoramiento que se refleja en estos resultados, pretendemos llenar la satisfacción de todos los clientes”*

El pasado 25 de abril en Argentina, la CIER dio reconocimiento a la CHEC por mejor trabajo a nivel Latinoamericano en la categoría de Gestión Social en Responsabilidad con el entorno, con la presentación del proyecto: “Educación que genera progreso para el Eje Cafetero”; proyecto social bandera de la CHEC el cual impactó 20 municipios. A través de este la CHEC brinda la oportunidad a 200 estudiantes de diferentes municipios de Caldas y Risaralda para cursar carreras técnicas o tecnológicas y además escoge 10 de ellos para la financiación de sus proyectos productivos.

Según el periódico gente emprendedora CHEC *“al cumplir 65 años de existencia en el mercado, CHEC cambió celebración por nutrición, asegurando así alimentación diaria a 200 niños durante un año para iluminar corazones y sueños en estos pequeños”*. (Periódico gente emprendedora CHEC, 2009, p.10)

- **Plan de Pago Por Cuotas**

CHEC y EPM ofrecerán tarjeta de crédito a personas de estratos 1, 2 y 3. Con ella sus usuarios podrán adquirir electrodomésticos, muebles y otros bienes. La CHEC es la primera empresa en el Eje Cafetero en adoptar este sistema.

Por todo lo anterior es que la CHEC tiene como propósito la “Sostenibilidad Empresarial” que se tendrá como un modelo de desarrollo que satisface las necesidades del presente, aprovechando las oportunidades de inversión que promuevan la generación de valor, sin comprometer las necesidades futuras de los grupos de interés.

1.2. Número de Empleados

CHEC cuenta aproximadamente con un número de 538 empleos directos, además gracias a sus tres negocios (generación, comercialización y distribución), ha podido contribuir con la generación de muchos más empleos temporales, con relación al número de empleos directos.

1.3. Servicios Que Presta

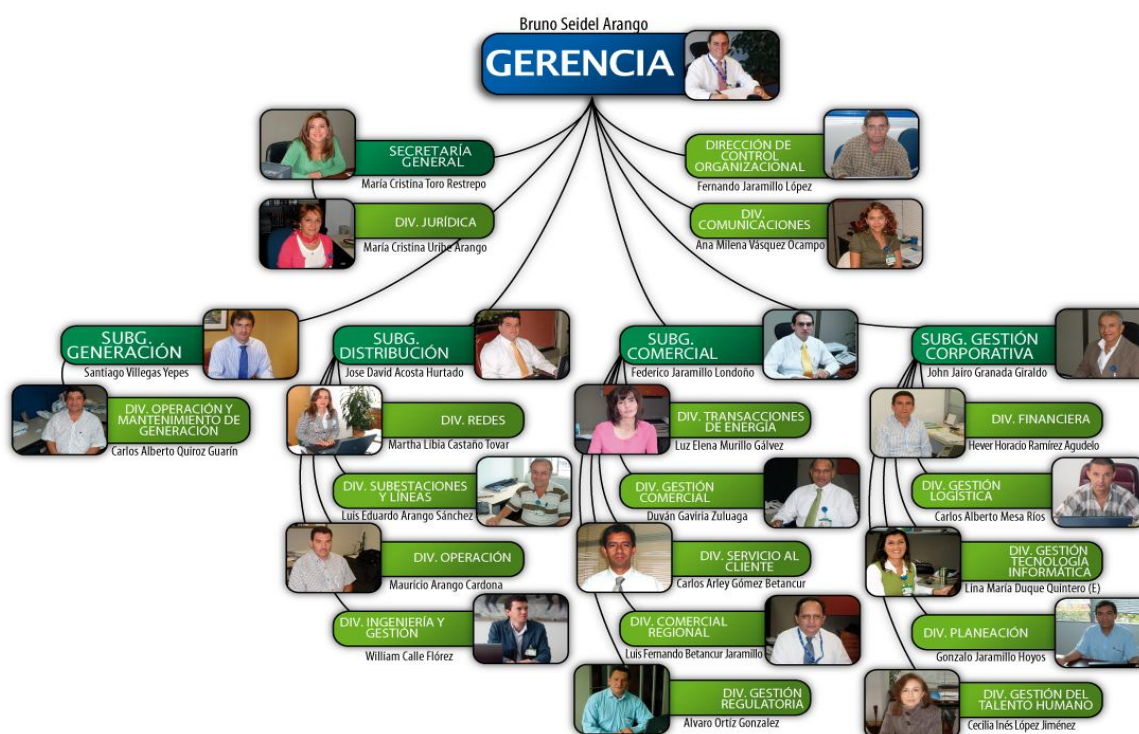
La empresa presta en general los servicios de energía mixta pública domiciliaria mediante el negocio de generación, distribución y comercialización de la electricidad además de la comercialización de productos, bienes o servicios a favor de los usuarios con otorgamiento de plazos para su pago.

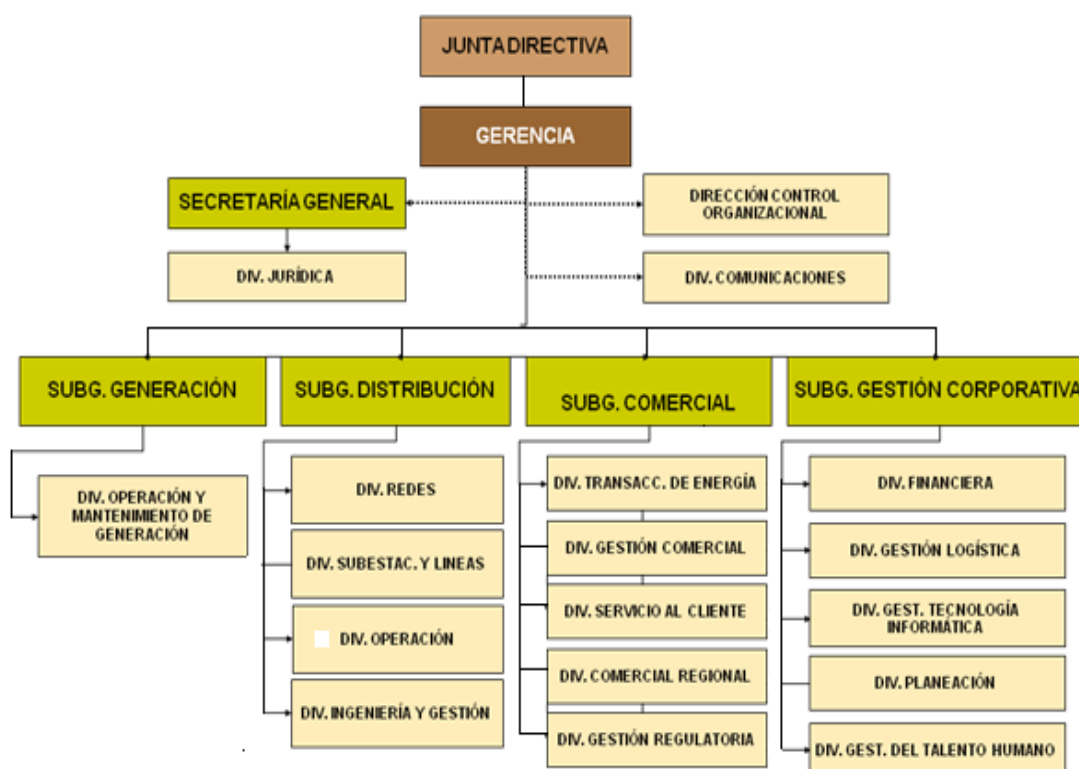
Para ser más específico se encargan de prestar los servicios de: servicio público domiciliario de energía, mediante el transporte de la energía desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y mediación. También las actividades complementarias de generación, comercialización, transformación, transmisión de energía y otras fuentes de energía dentro y fuera del territorio nacional. Desarrollan actividades inherentes a los servicios en beneficio o

interés de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios o de actividades complementarias que constituyen el objeto social principal de la sociedad, los que podrán ser comercializados o vendidos con otorgamiento o no de plazos para su pago. Así mismo prestan los servicios de calibración e inspección de medidores, transformadores e instrumentación eléctrica.

Estructura Organizacional

Gráfico 1. Organigrama





Fuente: (<http://www.CHEC.com.co/drupal3/files/personigrama-ene-2009-02.jpg>)

Se ha determinado que es una estructura de tipo vertical por que los grados de interdependencia facilitan la comunicación entre empleados y departamentos para lograr un mayor control en los procesos, unos excelentes enlaces entre las partes superiores e inferiores de la organización habiendo sido diseñados principalmente para una mayor comunicación y para cumplir con los objetivos propuestos, este modelo gerencial de gestión integral, se desarrolla para lograr agilidad en las operaciones y para que por medio de la buena comunicación entre los departamentos, se fomente el trabajo en equipo en consecución de los propósitos empresariales y para generar un ambiente laboral que refleje familiaridad entre los altos mandos y los colaboradores de la organización. El propósito de la organización está enfocado en la sostenibilidad empresarial, apoyándose en estrategias claras como la excelencia operacional, donde se busca ofrecer servicio de calidad y agilidad en los procesos de la empresa. Otra estrategia basada es La Responsabilidad con el Entorno y el Mercado, buscando el cuidado y la conservación del ambiente para generar así, mayor impacto en la región y por otro lado contribuir al beneficio socioeconómico de los clientes.

2. Diagnóstico del Área de Intervención

Para toda empresa lo más relevante es conocer de manera profunda las necesidades de sus clientes, así mismo saber cómo se sienten con respecto al producto o servicio que ellos les han ofrecido y lo más importante cómo y que tanto aprecian la atención que recibieron, es por esto que con el fin de identificar la variable o la necesidad a intervenir en la empresa CHEC, se realizó un proceso de recopilación de datos a través del método exploratorio e información primaria, constando de una aplicación de observación directa en las tres localidades del Departamento de Risaralda (La Virginia, Dosquebradas y Santa Rosa de Cabal) que presentan mayores problemas relacionados con el servicio al cliente en la época de recaudo. Posteriormente se realizó una entrevista a los señores Cesar Delgado y John Jairo Arango Ospina encargados del Área Comercial de CHEC en las zonas a investigar; la información recopilada permitió determinar lo siguiente:

En La Virginia anteriormente se han realizado investigaciones cualitativas como: voz del cliente, grupos focales y clientes incógnitos, además de encuestas de satisfacción. Así mismo el señor Cesar Delgado encargado de los municipios de Santa Rosa y Dosquebradas manifestó que en estos municipios hubo otras investigaciones orientadas a la satisfacción del cliente por parte de la empresa y que uno de ellos fue el estudio CIER. *(Encuesta enfocada al estudio de la satisfacción del cliente y realizada por la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), de Argentina, la cual evaluó a 58 empresas de 14 países de Centroamérica y Suramérica)*

En ninguno de los tres municipios existe un protocolo formal para la atención a los usuarios. Se han realizado actividades para mentalizar a los funcionarios y percatarlos de la necesidad de generar satisfacción en los clientes, pero según el señor Cesar Delgado no se le hace seguimiento a esta actividad.

Acorde con lo planteado por el señor John Jairo Arango Ospina, alternativas como pagos virtuales, datáfonos, entidades bancarias, centro de atención indirecta como los SAI (Servicios de Atención Indirecta), situados en corregimientos y municipios de alta ruralidad han sido estrategias efectivas; esto se ha podido determinar gracias a los reportes que llegan a la oficina de tesorería de la CHEC por parte de las entidades bancarias y las oficinas de recaudo de la CHEC.

La observación directa realizada en los tres municipios permitió determinar que el tiempo que una persona debe esperar para llegar a una de las ventanillas y hacer el pago de su factura es de 3 y 5 minutos en Santa Rosa de Cabal, 2 y 3 minutos en La Virginia y 18 ó 20 minutos en el municipio de Dosquebradas, que de los tres el municipio es el que cuenta con mayor número de habitantes.

En los municipios de Santa Rosa y La Virginia los usuarios tienden a ser mas calmados y tranquilos puesto que el tiempo de espera en las filas no es tan largo, pero si se pudo observar inconformidad con la actitud del asesor, la desinformación y el tiempo de respuesta principalmente en los municipios de Dosquebradas y La Virginia.

En Dosquebradas debido a que el tiempo de espera es más largo los usuarios tienden a incomodarse más y a presentar mayor inconformidad con el proceso de recaudo. Los encargados del Área Comercial de los municipios donde se realiza la indagación, expresaron de la misma manera su interés en que a través de la investigación se logre determinar el nivel de conformidad de los usuarios en cuanto a los tiempos de respuesta y la gestión que se le da a las quejas y reclamos.

3. Eje de Intervención

Durante el periodo de Práctica Profesional se llevará a cabo una investigación de mercados donde se buscará conocer la percepción de calidad de los clientes de la CHEC

frente a la atención en época de recaudo en las localidades de Dosquebradas, Santa Rosa y la Virginia.

Para medir la percepción se generará un instrumento de medición que se aplicará a un número determinado de usuarios, de modo que este permita llegar a conclusiones claras que den pie a la generación de sugerencias que fortalezcan el proceso de servicio al cliente en época de recaudo.

4. Justificación del Eje de Intervención

Con este eje de intervención lo que se busca es conocer a fondo las percepciones de calidad de los usuarios de la CHEC en época de recaudo, su nivel de satisfacción, como percibe la atención por parte de los funcionarios en los puntos de recaudo, la rapidez en el servicio, el tiempo de espera y la agilidad en el proceso de recaudo. Al identificar claramente estos aspectos, lo que se logrará será obtener una base para crear estrategias que permitan mejorar la calidad en el servicio, lo que incluye la rapidez en el proceso de recaudo, la reducción de los tiempos de espera de los usuarios y las largas filas, así como aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios incluso de los mismos colaboradores.

Para el Área Comercial es muy importante conocer en detalle la opinión de los usuarios en cuanto a los procesos que se manejan en la empresa y que van directamente relacionados con ellos, ya que con base en esto se determinarán mejoras en los procesos que están direccionados a la satisfacción de las necesidades o requerimientos de los usuarios.

La CHEC es consciente de la aglomeración de usuarios en la época de recaudo lo que hace que en ocasiones el proceso pueda resultar un poco lento a comparación de otras épocas; este aspecto puede causar en muchos usuarios inconformidad e influenciar la percepción de estos en cuanto a la calidad en el conjunto de servicios que presta la CHEC, lo cual de alguna manera opaca la buena percepción que se tenga con respecto a otros procesos que no estén directamente ligados al tema de recaudo.

Por lo anterior, se realiza esta investigación de modo que permita dar respuestas y generar estrategias que aporten a la solución de la necesidad y mejorar procesos amarrados a la satisfacción del cliente.

Por último, conocer la percepción de calidad que tienen los usuarios respecto a la empresa se hace relevante pues según la entrevista realizada a los encargados de las Áreas Comerciales no se había realizado ningún tipo de investigación anteriormente que estuviese dirigida a conocer la satisfacción del cliente en estos municipios.

5. Objetivos

5.1. General

Identificar las percepciones de los usuarios CHEC con respecto a la calidad en la atención en época de recaudo en los puntos de pago de los municipios de Dosquebradas, La Virginia y Santa Rosa de Cabal.

5.2. Objetivos Específicos

- * Conocer el nivel de conformidad de los clientes al momento de realizar sus pagos en los puntos de recaudo, en cuanto a las variables de atención, agilidad y tiempo de respuesta a PQRs.
- * Determinar posibles falencias en el proceso y el sistema de recaudo realizado por los funcionarios CHEC en el punto de atención.
- * Conocer la percepción de los usuarios frente a la atención de los asesores comerciales de CHEC en el punto de atención.

6. Plan de Muestreo

6.1. Población Objetivo

Usuarios CHEC de los puntos de pago de los municipios de La Virginia, Santa Rosa de Cabal y Dosquebradas.

6.2. Elemento de La Población

Personas que hacen las filas con el objetivo de cancelar los servicios públicos.

6.3. Unidades de Muestreo

Puntos de pago CHEC que se encuentran ubicados en los siguientes municipios:

- La Virginia: Carrera 9 #8-59.
- Dosquebradas: Avenida Simón Bolívar, Carrera 16 calle 33 esquina.
- Santa Rosa de Cabal: Carrera 14 con Calle 9.

6.4. Tipo de Muestreo

Probabilístico-cuantitativo mediante selección aleatoria simple. Se considera una distribución normal y a partir de allí se propone la fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población.

La formula es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

6.4.1. Muestreo para Santa Rosa De Cabal

N=18353 usuarios por mes del punto de pago.

Nivel de Confianza propuesto= 95%, para un $Z = 1.96$

p=0.5. Variabilidad positiva

q=0.5. Variabilidad negativa

Siendo todos usuarios de CHEC, entonces p y q asumen el mismo valor.

e=7%. Propuesto.

$$n = \frac{18353 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.07^2 \times (18353-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 193.93$$

$$0.07^2 \times (18353-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5$$

$$n = 194$$

6.4.2. Muestreo para La Virginia

N=8465. Usuarios por mes del punto de pago

Nivel de Confianza propuesto= 95%, para un $Z = \pm 1.96$

p=0.5. Variabilidad positiva

q=0.5. Variabilidad negativa

Siendo todos usuarios de CHEC, entonces p y q asumen el mismo valor.

e= 7%. Propuesto

$$n = \frac{8465 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.07^2 \times (8465-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 191.58$$

$$0.07^2 \times (8465-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5$$

$$n = 192$$

Pero, como el valor final de la muestra fue de 91, y conservando

N= 8465

Nivel de confianza propuesto= 95%

p=0.5

q=0.5

Entonces se calcula nuevamente el nivel de precisión o margen de error:

$$e = \frac{Z^2 \times p \times q \times (N - n)}{n \times (N - 1)}$$

$$e = 10.22\%$$

Muestreo para Dosquebradas

N=53843. Usuarios por mes del punto de pago

Nivel de Confianza propuesto= 95%, para un $Z = \pm 1.96$

p=0.5. Variabilidad positiva

q=0.5. Variabilidad negativa

Siendo todos usuarios de CHEC, entonces p y q asumen el mismo valor.

e=7%. Propuesto

$$n = \frac{53843 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.07^2 \times (53843 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 195.29$$

$$n = 195$$

7. Presentación y Análisis de Resultados

7.1. Ficha Técnica para Santa Rosa de Cabal

- Diseño y realización: Grupo de estudiantes de Tecnología en Mercadeo becados por CHEC.
- Universo: 18.353
- Tamaño de la muestra: 201

- Muestreo: Aleatorio simple
- Nivel de confianza: 95%
- Margen de error: 7%
- Tipo de encuesta: Probabilística Cuantitativa.
- Fecha y hora de realización: Martes 30 de Noviembre de 10:00 a.m. - 11:30 a.m. y de 02:15 p.m.- 04:30 p.m. y Miércoles 01 de Diciembre de 09:00 a.m.- 11:30: a.m. y de 02:00 p.m.- 04:00 p.m
- Lugar de realización: Punto de atención CHEC- Santa Rosa de Cabal.

Pregunta 1. Con relación a las condiciones físicas del punto de atención, califique las siguientes opciones en una escala de 1 a 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta

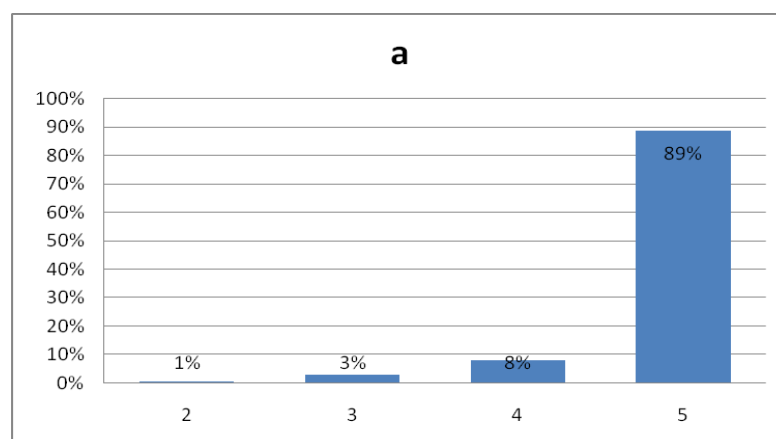
a. Aseo del lugar

Tabla 1. Condiciones físicas del punto de atención- Aseo del lugar

a	Frecuencia	Porcentaje
2	1	1%
3	6	3%
4	16	8%
5	178	89%
Total	201	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 2. Condiciones físicas del punto de atención – Aseo del lugar



Fuente: Elaboración propia

Con una confiabilidad del 95% de las 201 personas encuestadas en el municipio de Santa Rosa de Cabal, el 89% considera que el aseo del lugar es muy bueno, el 8% que es bueno, el 3% piensa que el aseo del lugar es regular y el 1% lo considera malo.

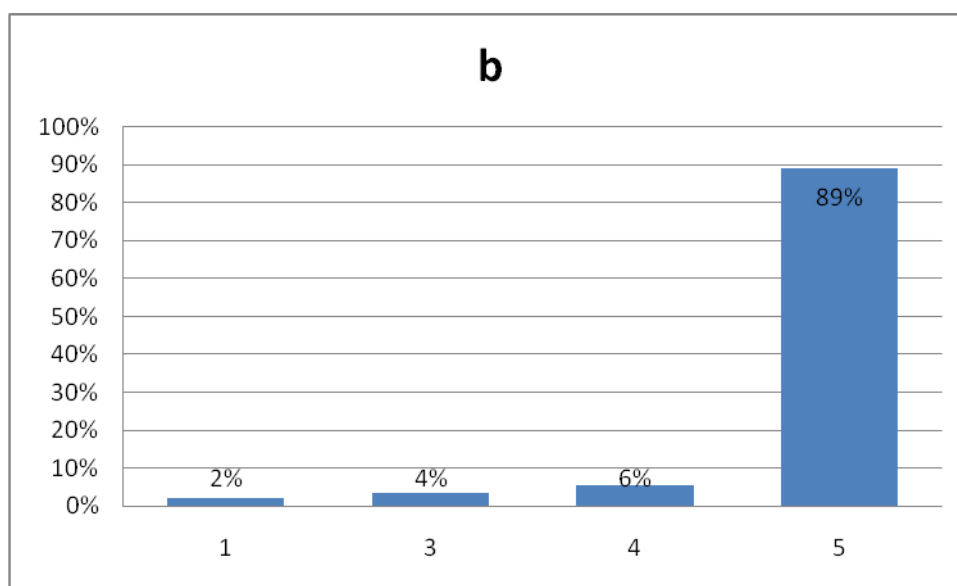
b. Comodidad del mobiliario

Tabla 2. Condiciones físicas del punto de atención- Comodidad del mobiliario

b	Frecuencia	Porcentaje
1	4	2%
3	7	4%
4	11	6%
5	179	89%
Total	201	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3. Condiciones físicas del punto de atención- Comodidad del mobiliario



Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la comodidad del mobiliario las personas encuestadas en Santa Rosa de Cabal consideraron que es muy bueno el 89%, bueno el 6% por el contrario un 4% opinan que la es regular y para un 2% es malo.

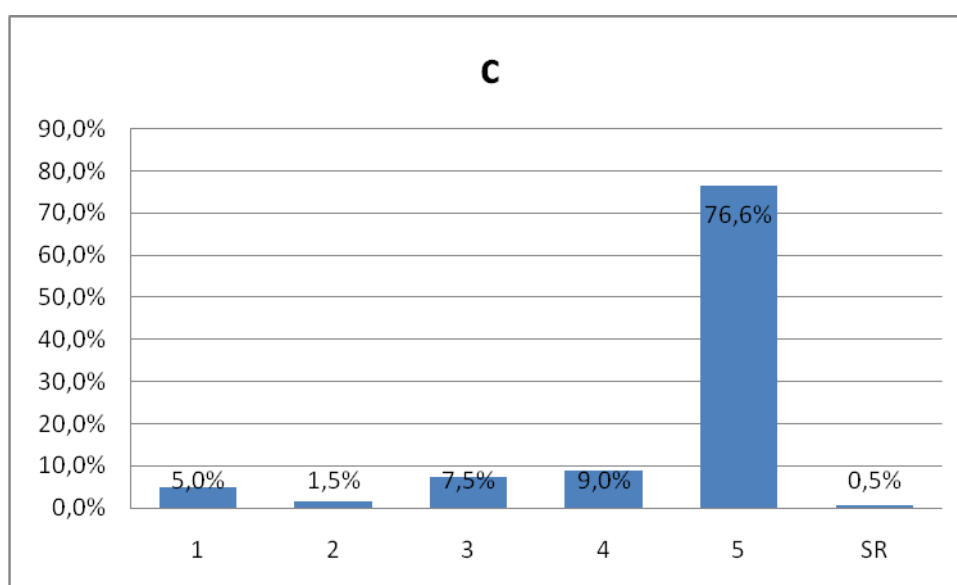
c. Seguridad del lugar

Tabla 3. Condiciones físicas del punto de atención- Seguridad del lugar

c	Frecuencia	Porcentaje
1	10	5%
2	3	1%
3	15	7%
4	18	9%
5	154	77%
SR	1	0%
Total	201	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4. Condiciones físicas del punto de atención- Seguridad del lugar



Fuente: Elaboración propia

Para la variable seguridad del lugar los resultados obtenidos en la encuesta en el municipio de Santa Rosa fueron 77% de las personas encuestadas consideran que es muy buena, para un 9% de estas personas es buena y un 7% la consideran regular. Un aspecto importante es que 10 de las personas encuestadas correspondientes a un 5% la consideraron muy mala.

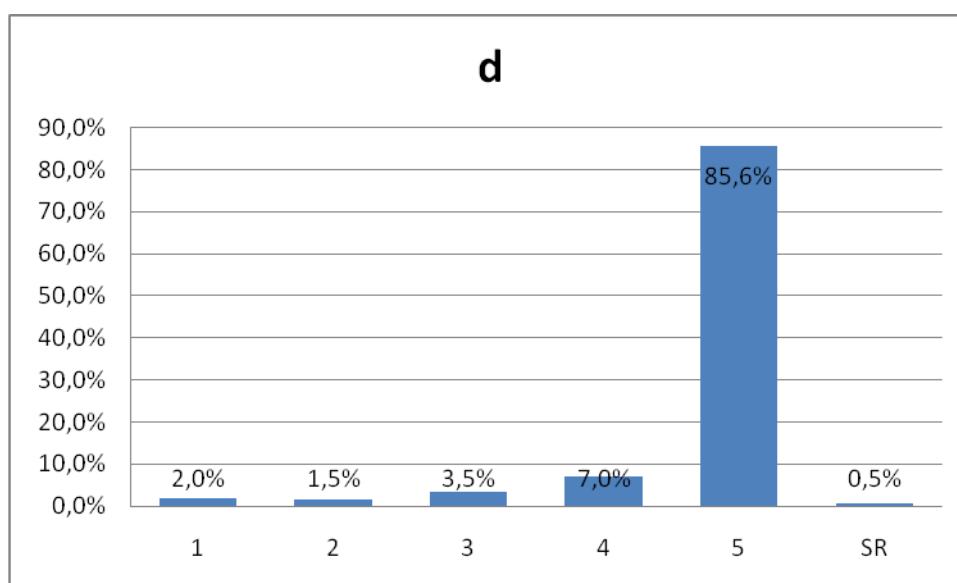
d. Señalización del lugar

Tabla 4. Condiciones físicas del punto de atención- Señalización del lugar

d	Frecuencia	Porcentaje
1	4	2%
2	3	1%
3	7	3%
4	14	7%
5	172	86%
SR	1	0%
Total	201	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5. Condiciones físicas del punto de atención- Señalización del lugar



Fuente: Elaboración propia

Con una confiabilidad del 95% de las 201 personas encuestadas en el municipio de Santa Rosa de Cabal el 86% consideran que la señalización del lugar es muy buena, el 7% consideran que la señalización del lugar es buena, el 3% consideran que la señalización del lugar es regular, el 1% consideran que es mala y el 2% manifiestan que es muy mala.

Pregunta 2. Con relación a la información que hay en el punto de atención, califique las siguientes opciones en una escala de 1 a 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta:

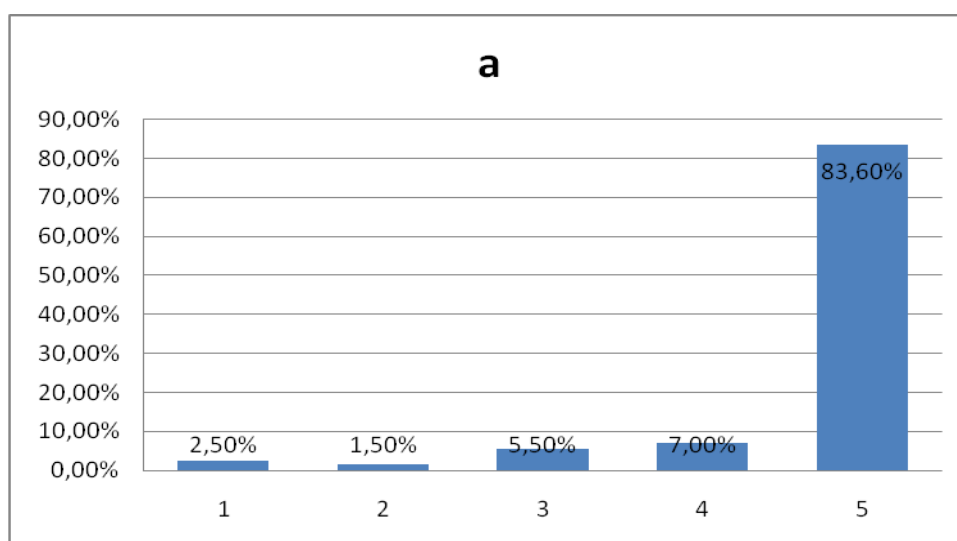
a. Claridad en la información

Tabla 5. Información en el punto de atención- Claridad en la información

a	Frecuencia	Porcentaje
1	5	2,50%
2	3	1,50%
3	11	5,50%
4	14	7,00%
5	168	83,60%
Total	201	100,00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 6. Información en el punto de atención- Caridad en la información



Fuente: elaboración propia

Con una confiabilidad del 95% de las 201 personas encuestadas en el municipio de Santa Rosa de Cabal el 83,6% consideran que la claridad en la información es muy buena, el 7% consideran que la claridad en la información es buena, el 5,5% consideran que la claridad en la información es regular, el 1,5% consideran que la claridad en la

información es mala y el 2,5% consideran que la claridad en la información es muy mala.

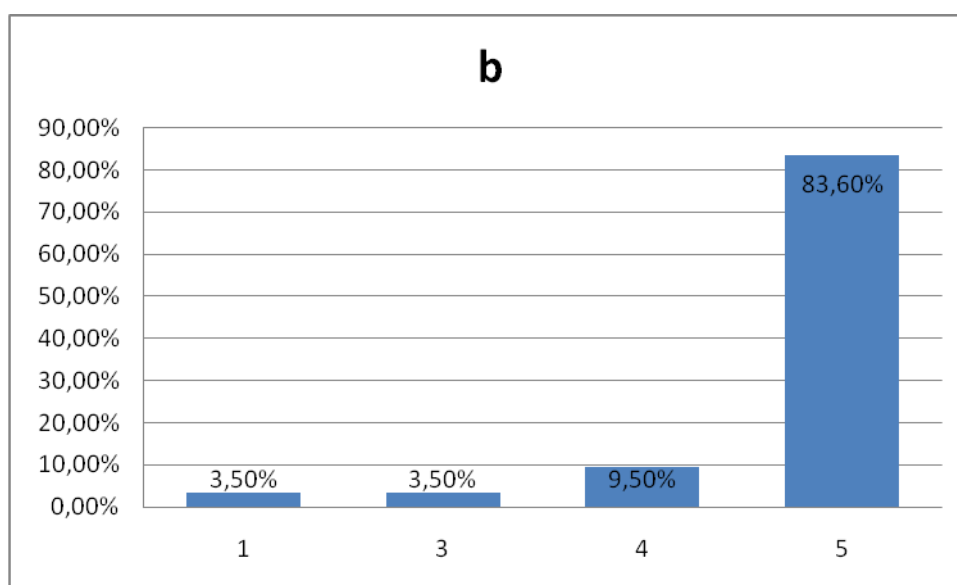
b. Visibilidad de la información

Tabla 6. Información en el punto de atención- Visibilidad de la información

b	Frecuencia	Porcentaje
1	7	3,50%
3	7	3,50%
4	19	9,50%
5	168	83,60%
Total	201	100,00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 7. Información en el punto de atención- Visibilidad de la información



Fuente: elaboración propia

Con una confiabilidad del 95% de las 201 personas encuestadas en el municipio de Santa Rosa de Cabal el 83,6% consideran que la visibilidad de la información es muy buena, el 9,5% consideran que la visibilidad de la información es buena, el 3,5 % consideran que la visibilidad de la información es regular y el 3,5% consideran que la visibilidad de la información es mala.

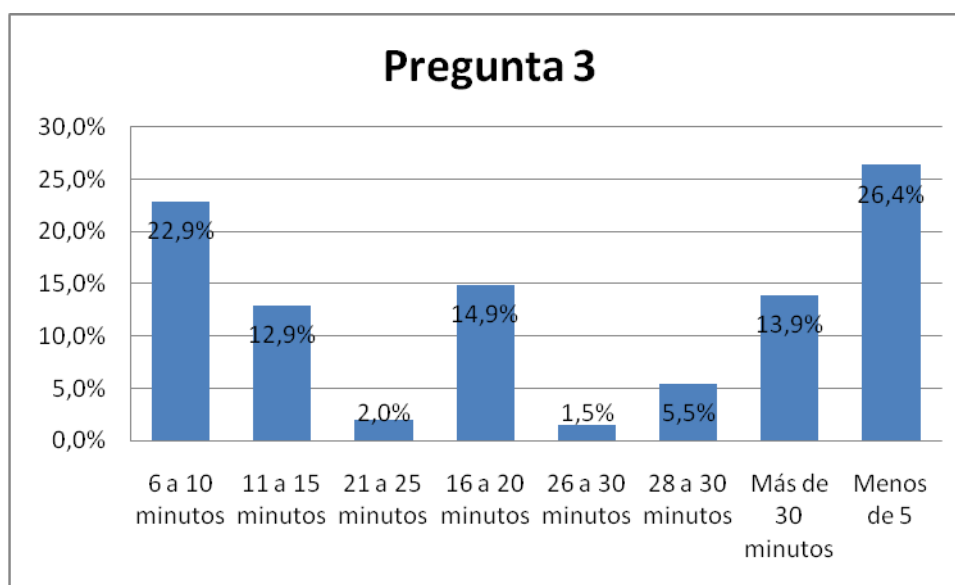
Pregunta 3. El tiempo promedio que usted permanece en la fila antes de ser atendido es de:

Tabla 7. Tiempo promedio de permanencia en la fila

Pregunta 3	Frecuencia	Porcentaje
6 a 10 minutos	46	22,9%
11 a 15 minutos	26	12,9%
21 a 25 minutos	4	2,0%
16 a 20 minutos	30	14,9%
26 a 30 minutos	3	1,5%
28 a 30 minutos	11	5,5%
Más de 30 minutos	28	13,9%
Menos de 5	53	26,4%
Total	201	100,0%

Fuente: elaboración propia Gráfico 8.

Tiempo promedio de permanencia en la fila



Fuente: elaboración propia

Se indagó a las 201 personas encuestadas por el tiempo promedio que deben permanecer en la fila a lo que respondieron permanecen menos de 5 minutos el 26.4% de las personas encuestadas, entre 6 y 10 minutos el 22.9%, el 14.9% permaneces de 16

a 20 minutos, el 12.9% lo hace de 11 a 15 minutos y un 7% permanece en la fila de 26 a 30 minutos.

Pregunta 4. Con relación al servicio prestado por el cajero en la ventanilla, califique las siguientes opciones en una escala de 1 a 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta:

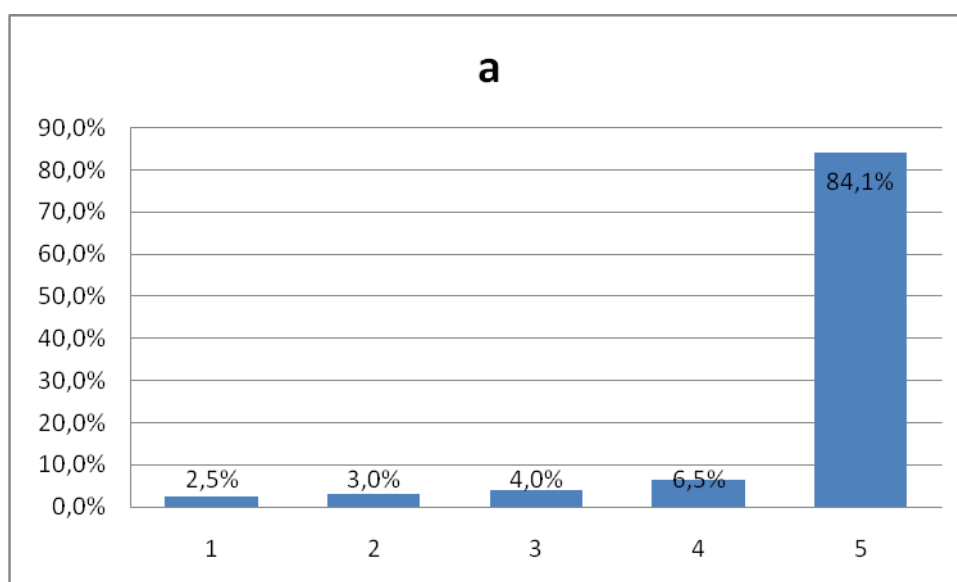
a. Cordialidad en su saludo

Tabla 8. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla- Cordialidad en su saludo

A	Frecuencia	Porcentaje
1	5	2,5%
2	6	3,0%
3	8	4,0%
4	13	6,5%
5	169	84,1%
Total	201	100,0%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 9. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla- Cordialidad en su saludo



Fuente: elaboración propia

Con una confiabilidad del 95% de las 201 personas encuestadas en el municipio de Santa Rosa de Cabal, el 84,1% consideran que la cordialidad en el saludo del cajero es muy buena, el 6,5% consideran que la cordialidad en el saludo del cajero es buena, el 4% consideran que la cordialidad en el saludo del cajero es regular, el 3% consideran que la cordialidad en el saludo del cajero es mala y el 2,5% consideran que la cordialidad en el saludo del cajero es muy mala.

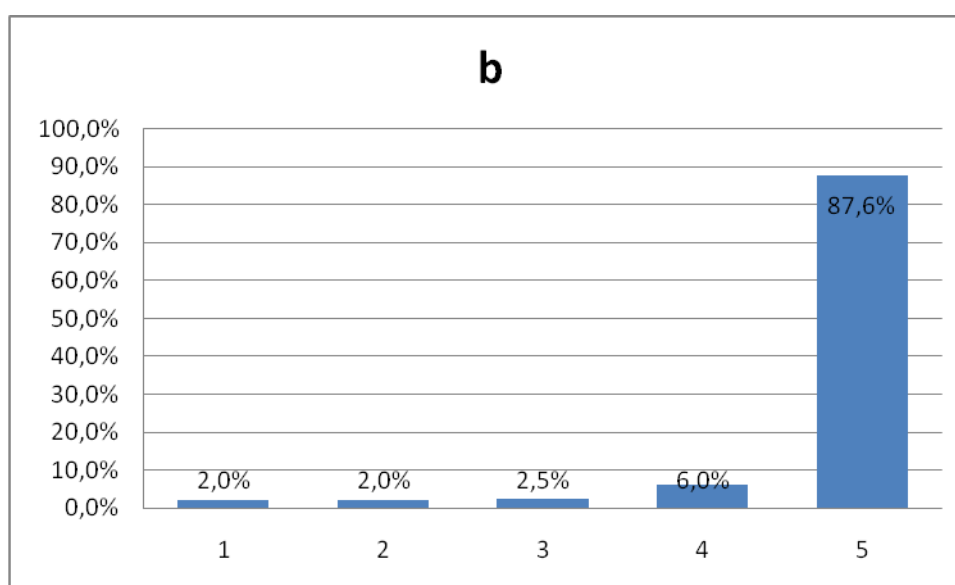
b. Atención recibida

Tabla 9. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla- Atención recibida

b	Frecuencia	Porcentaje
1	4	2,0%
2	4	2,0%
3	5	2,5%
4	12	6,0%
5	176	87,6%
Total	201	100,0%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 10. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla- Atención recibida



Fuente: elaboración propia

Con una confiabilidad del 95% de las 201 personas encuestadas en el municipio de Santa Rosa de Cabal, el 87,6% consideran que la atención recibida por parte del cajero es muy buena, el 6% consideran que la atención recibida por parte del cajero es buena, el 2,5% consideran que la atención recibida por parte del cajero es regular, el 2% consideran que la atención recibida por parte del cajero es mala y el 2% consideran que la atención recibida por parte del cajero es muy mala.

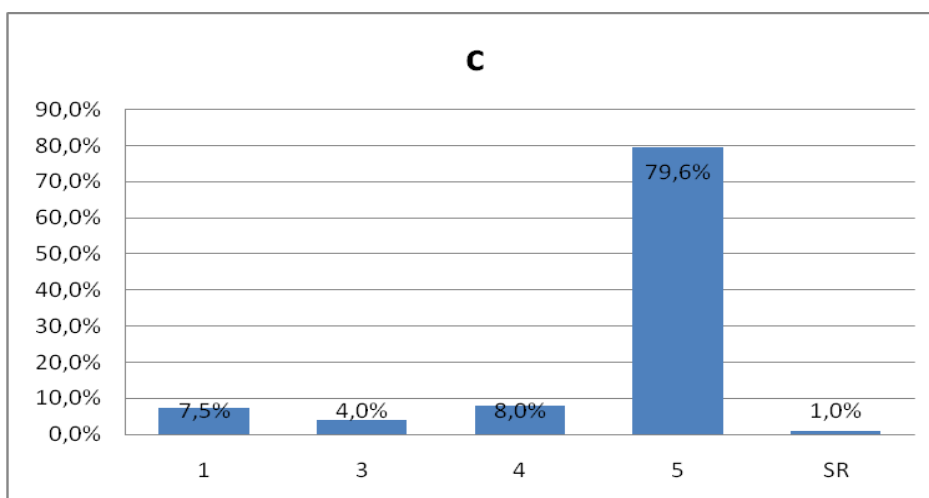
c. Apoyo en la resolución de inquietudes

Tabla 10. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla- Apoyo en la resolución de inquietudes

c	Frecuencia	Porcentaje
1	15	7,5%
3	8	4,0%
4	16	8,0%
5	160	79,6%
SR	2	1,0%
Total	201	100,0%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 11. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla- Apoyo en la resolución de inquietudes



Fuente: elaboración propia

Con una confiabilidad del 95% de las 201 personas encuestadas en el municipio de Santa Rosa de Cabal, el 79,6% consideran que el apoyo recibido por parte del cajero en la resolución de inquietudes es muy bueno, el 8% consideran que el apoyo recibido por parte del cajero en la resolución de inquietudes es bueno, sin embargo es importante la opinión del 7.5% de las personas encuestadas quienes consideran que el apoyo recibido es muy malo.

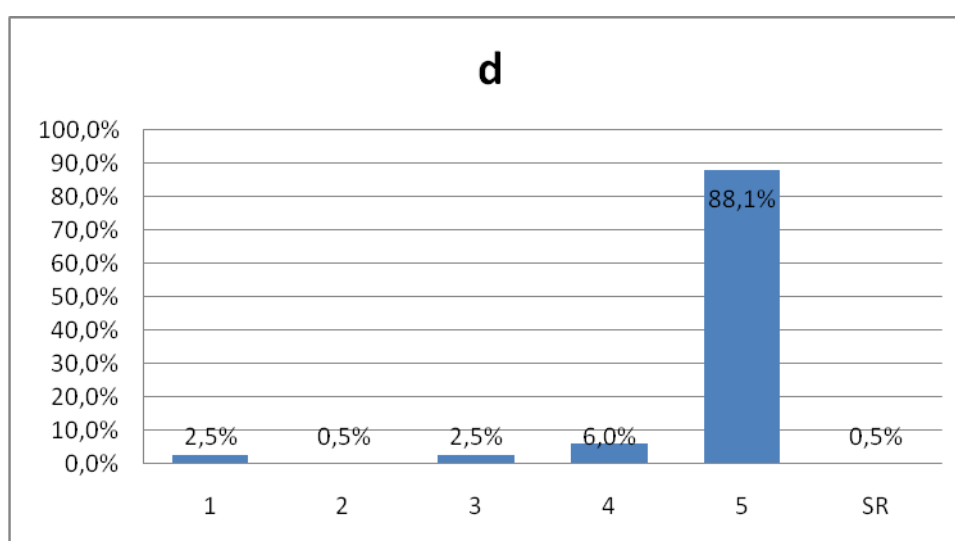
d. Agilidad en la transacción

Tabla 11. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla- Agilidad en la transacción

d	Frecuencia	Porcentaje
1	5	2,5%
2	1	0,5%
3	5	2,5%
4	12	6,0%
5	177	88,1%
SR	1	0,5%
Total	201	100,0%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 12. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla- Agilidad en la transacción



Fuente: elaboración propia

Con una confiabilidad del 95% de las 201 personas encuestadas en el municipio de Santa Rosa de Cabal, el 88,1% consideran que la agilidad del cajero en la transacción es muy buena, el 6% consideran la agilidad del cajero en la transacción es buena, el 2.5% consideran que la agilidad del cajero en la transacción es regular, el 0,5% consideran que la agilidad del cajero en la transacción es mala, el 2,5% consideran que la agilidad del cajero en la transacción es muy mala y el 0,5% no responde.

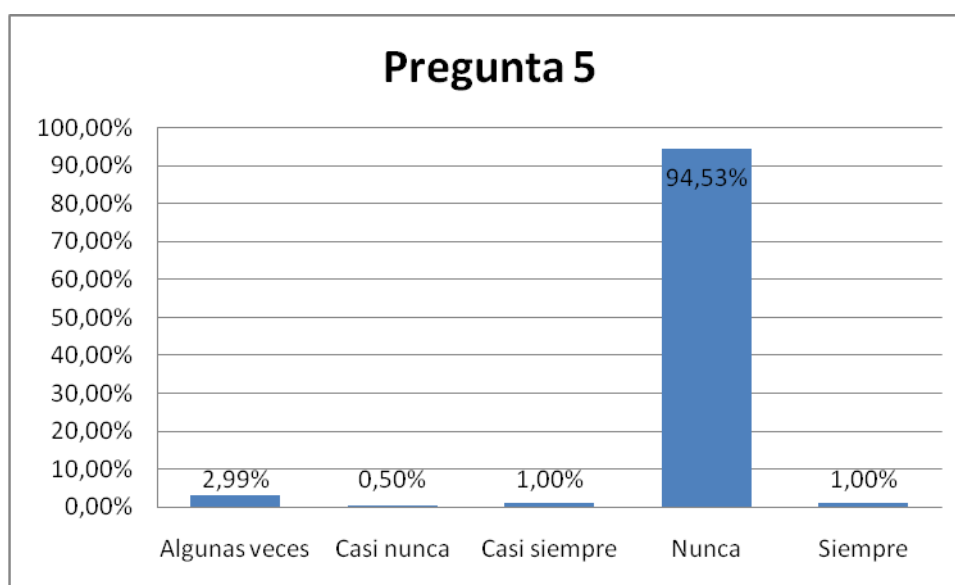
Pregunta 5. ¿Nota usted preferencia del cajero con algunos usuarios?

Tabla 12. Preferencia del cajero con algunos usuarios

Pregunta 5	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	6	2,99%
Casi nunca	1	0,50%
Casi siempre	2	1,00%
Nunca	190	94,53%
Siempre	2	1,00%
Total	201	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13. Preferencia del cajero con algunos usuarios



Fuente: elaboración propia

Con una confiabilidad del 95% de las 201 personas encuestadas en el municipio de Santa Rosa de Cabal, el 94,53% nunca han notado preferencia del cajero con algunos usuarios, solamente un 2,99% de las personas encuestadas han notado que algunas veces se da esta preferencia.

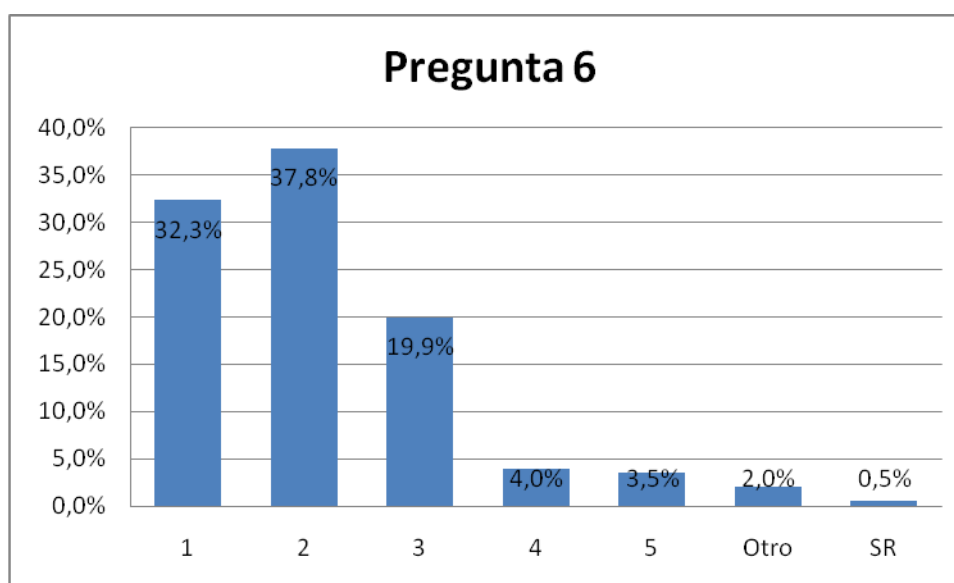
Pregunta 6. ¿Qué número de facturas le han permitido o ha visto que le permita pagar el cajero a una persona en una sola transacción?

Tabla 13. Facturas permitidas

Pregunta 6	Frecuencia	Porcentaje
1	65	32,3%
2	76	37,8%
3	40	19,9%
4	8	4,0%
5	7	3,5%
Otro	4	2,0%
SR	1	0,5%
Total	201	100,0%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 14. Facturas permitidas



Fuente: elaboración propia

Con una confiabilidad del 95% de las 201 personas encuestadas en el municipio de Santa Rosa de Cabal, al 37,8% les han permitido pagar 2 facturas, al 32,3% les han permitido pagar 1 factura, al 19,9% les han permitido pagar 3 facturas, al 4% les han permitido pagar 4 facturas, al 3,5% les han permitido pagar 5 facturas, al 2% les han permitido pagar más de 5 facturas y el 0.5% no responde.

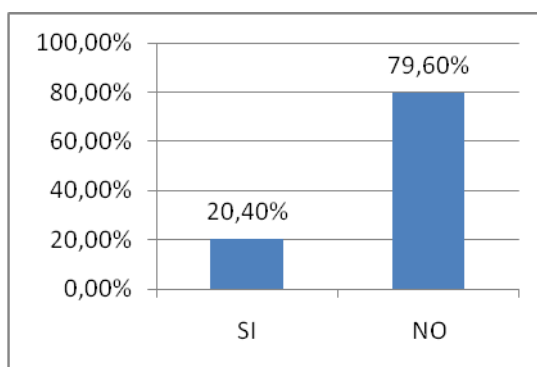
Pregunta 7. ¿Ha realizado alguna petición, queja o reclamo por el servicio prestado por CHEC?

Tabla 14. Petición queja o reclamo por el servicio prestado por CHEC

Pregunta 7	Frecuencia	Porcentaje
SI	41	20,4%
NO	160	79,6%
Total	201	100,0%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 15. Petición queja o reclamo por el servicio prestado por CHEC



Fuente: elaboración propia

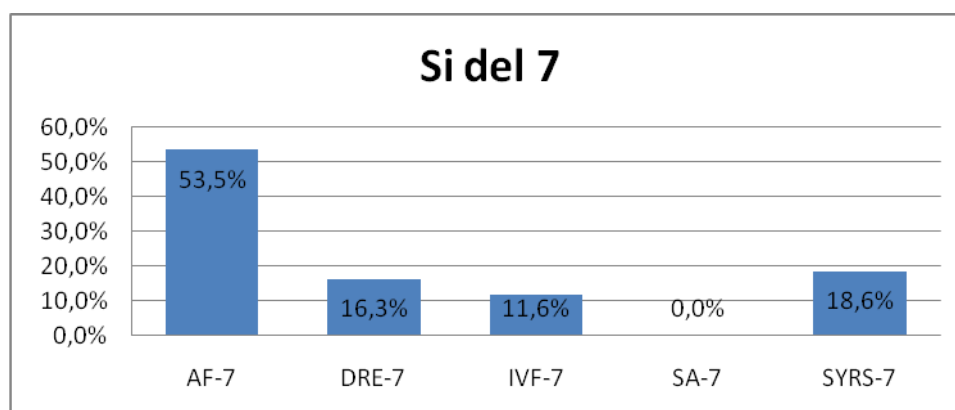
Con una confiabilidad del 95% de las 201 personas encuestadas en el municipio de Santa Rosa de Cabal, el 79.6% no han hecho peticiones, quejas o reclamos y el 20.4% han hecho alguna petición, queja o reclamo

Tabla 15. Petición queja o reclamo por el servicio prestado por CHEC- Respuesta afirmativa

Si del 7	Frecuencia	Porcentaje
Atención de un funcionario	0	00,0%
Daño en redes eléctricas	7	16,3%
Incremento en el valor de su factura	5	11,6%
Suspensión y reconexión del servicio	21	53,5%
Servicios adicionales	8	18,6%
Total	41	100,0%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 16. Petición queja o reclamo por el servicio prestado por CHEC- Respuesta afirmativa



Fuente: elaboración propia

Con una confiabilidad del 95% de las 200 personas encuestadas en el municipio de Santa Rosa de Cabal, el 53,5% han presentado peticiones quejas o reclamos por suspensión y reconexión del servicio, el 18,6% han presentado peticiones quejas o reclamos por servicios adicionales, el 16,3% han presentado peticiones quejas o reclamos por daño en redes eléctricas y 11,6% han presentado peticiones quejas o reclamos por incremento en el valor de su factura.

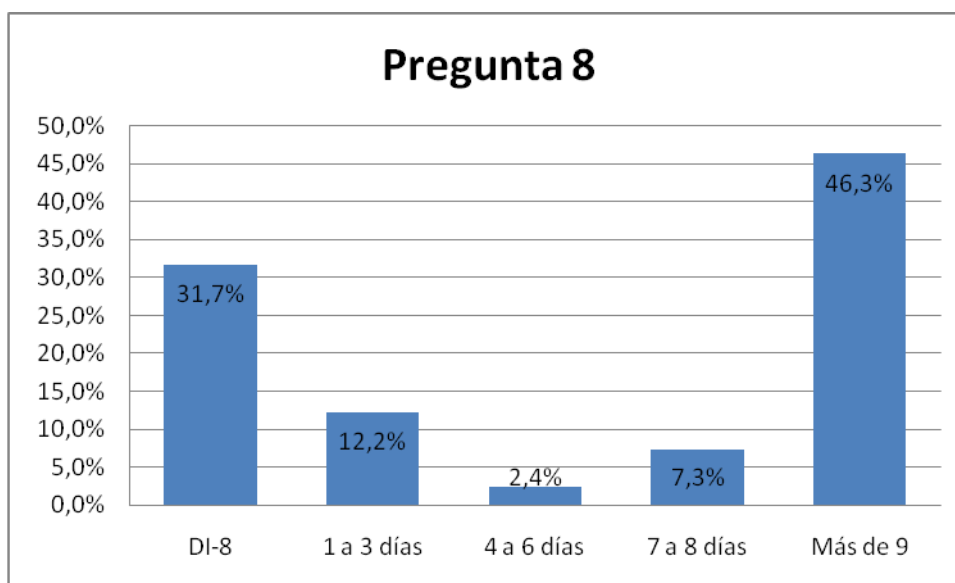
Pregunta 8. El tiempo de respuesta para sus peticiones quejas y/o reclamos ha sido:

Tabla 16. Tiempo de respuesta para sus peticiones y /o reclamos

Pregunta 8	Frecuencia	Porcentaje
DI-8	13	31,7%
1 a 3 días	5	12,2%
4 a 6 días	1	2,4%
7 a 8 días	3	7,3%
Más de 9	19	46,3%
NA	160	80,8%
Total	201	100,0%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 17. Tiempo de respuesta para sus peticiones y /o reclamos



Fuente: elaboración propia

Con una confiabilidad del 95% de las 201 personas encuestadas en el municipio de Santa Rosa de Cabal, para el 80.8% la pregunta no aplica pues no han hecho peticiones, quejas o reclamos, el 46,3% se han demorado más de 9 días para darles respuesta, al 31,7% el tiempo de respuesta ha sido inmediato, al 12.2 % se demoran de 1 a 3 días, al 7,3% se demoran de 7 a 8 días y el 2,4 se demoran de 4 a 6 días.

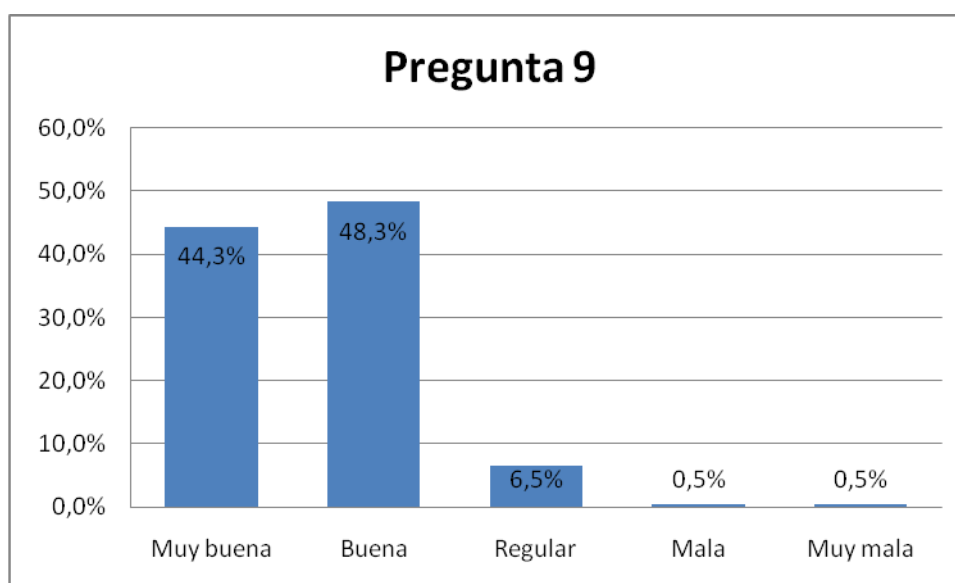
Pregunta 9. ¿Cómo ha sido la atención general brindada por los funcionarios de CHEC en el punto de atención?

Tabla 17. Atención general brindada por los funcionarios de CHEC

Pregunta 9	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	89	44,3%
Buena	97	48,3%
Regular	13	6,5%
Mala	1	0,5%
Muy mala	1	0,5%
Total	201	100,0%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 18. Atención general brindada por los funcionarios de CHEC



Fuente: elaboración propia

Con una confiabilidad del 95%, a la pregunta de la atención general brindada por los funcionarios de CHEC las personas encuestadas consideran: el 48.3% que es buena, el 44.3% es muy buena. Existe un 6.5% de las personas encuestadas que opinan que la atención es regular.

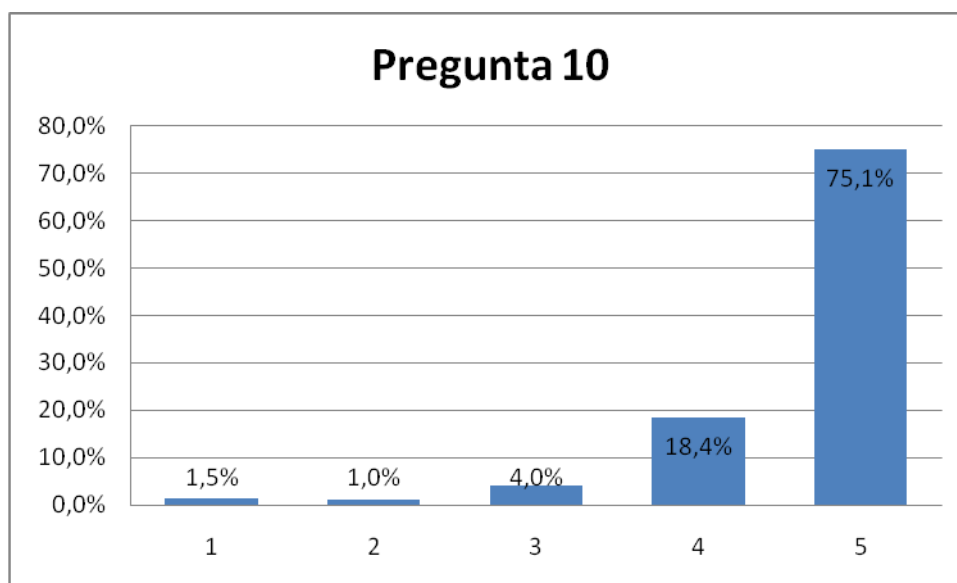
Pregunta 10. Califique el grado de satisfacción que tuvo con respecto al servicio prestado por CHEC en el punto de atención, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta.

Tabla 18. Grado de satisfacción por el servicio prestado por CHEC

Pregunta 10	Frecuencia	Porcentaje
1	3	1,5%
2	2	1,0%
3	8	4,0%
4	37	18,4%
5	151	75,1%
Total	201	100,0%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 19. Grado de satisfacción por el servicio prestado por CHEC



Fuente: elaboración propia

Con una confiabilidad del 95% de las 201 personas encuestadas en el municipio de Santa Rosa de Cabal, el 75,1% está muy satisfecho con el servicio de CHEC, el 18,4% está satisfecho con el servicio. El 4% de las personas encuestadas consideran que su satisfacción con el servicio es regular.

7.2. Presentación y Análisis de Resultados de Dosquebradas

7.2.1. Ficha Técnica para Dosquebradas

- Diseño y realización: Grupo de estudiantes tecnología en Mercadeo de la Universidad Católica Popular del Risaralda becados por CHEC.
- Universo: 53843 usuarios por mes del punto de pago
- Tamaño de La muestra: 195
- Nivel de Confianza propuesto= 95%, para un $Z=^{+} 1.96$
- $E=7\%$. Propuesto

- Fecha y hora de realización: miércoles 1 de diciembre de 9:30 am a 12: 20 pm y de 2:30 pm a 5:00 pm. Jueves 2 de Diciembre de 2:00 pm a 5:00 pm
- Lugar de Realización: Avenida Simón Bolívar, Carrera 16 Calle 33 Esquina punto de recaudo en el municipio de Dosquebradas.

Pregunta 1. Con relación a las condiciones físicas del punto de atención, califique las siguientes opciones en una escala de 1 a 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta.

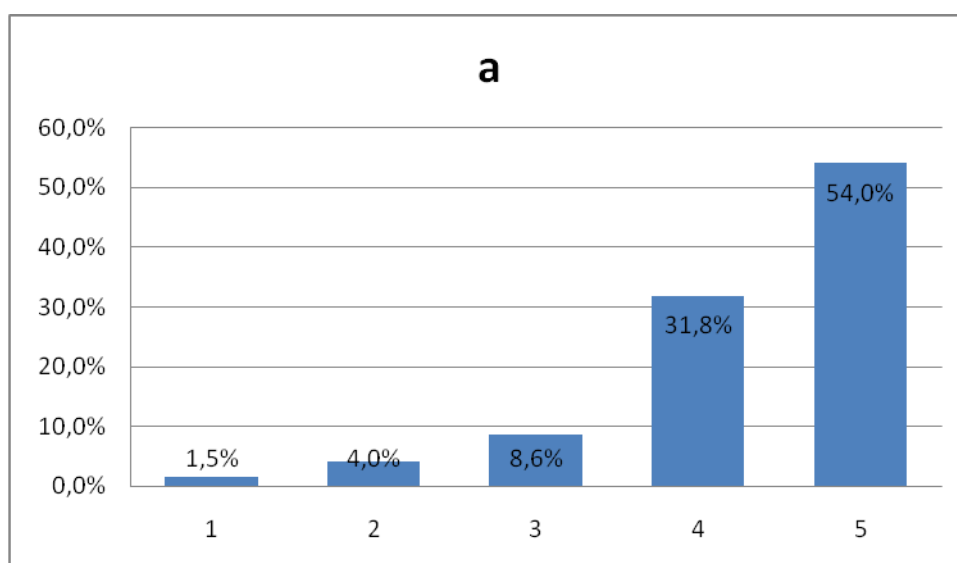
a. Aseo del lugar

Tabla 19. Condiciones Físicas del Punto de Atención - Aseo del lugar

A	Frecuencias	%
1	3	1,5%
2	8	4,0%
3	17	8,6%
4	63	31,8%
5	107	54,0%
A	0	0,0%
SR	0	0,0%
Total frecuencias	198	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 20. Condiciones Físicas del Punto de Atención - Aseo del lugar



Fuente: Elaboración propia

Con relación a las condiciones físicas del lugar y con un 95% de confiabilidad, de un total de 198 personas encuestadas el 54% opina que el aseo del lugar es muy bueno, el 31.8% considera que es bueno, el 8.6% cree que es regular, mientras que el 4% piensa que es malo y el 1.5% afirma que es muy malo.

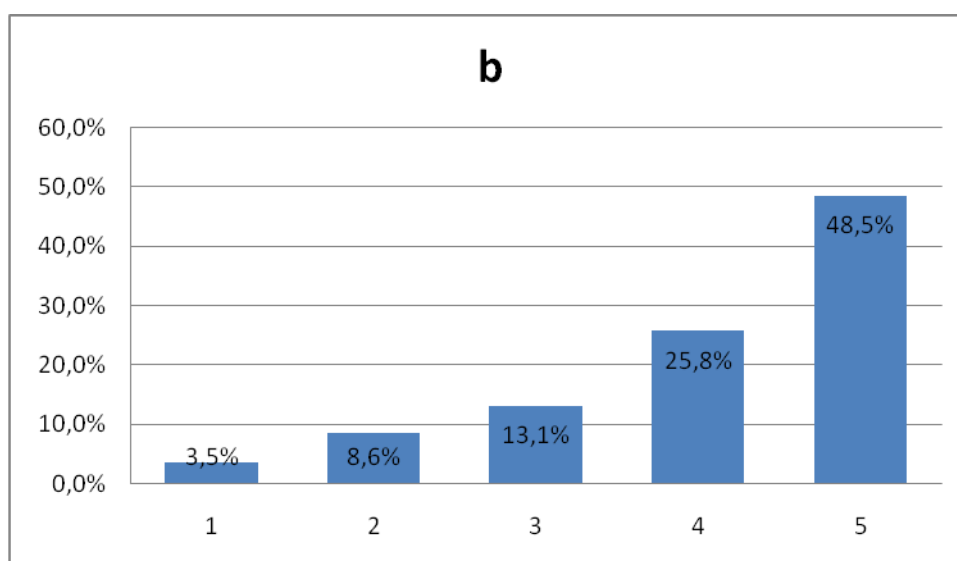
b. Comodidad del mobiliario

Tabla 20. Condiciones Físicas del Punto de Atención- Comodidad del Mobiliario

B	Frecuencias	%
1	7	3,5%
2	17	8,6%
3	26	13,1%
4	51	25,8%
5	96	48,5%
A	1	0,5%
SR	0	0,0%
Total frecuencias	198	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 21. Condiciones Físicas del Punto de Atención - Comodidad del Mobiliario



Fuente: Elaboracion Propia

Con relación a las condiciones físicas del lugar y con un 95% de confiabilidad, de un total de 198 personas encuestadas en el municipio de Dosquebradas, solo 197 respondieron correctamente, arrojando los siguientes resultados: el 48.5% opina que la comodidad del mobiliario es muy buena, el 25.8% considera que es buena, el 13.1% manifiesta que es regular, mientras que el 8.6% piensa que es mala y el 3.5% cree que es muy mala.

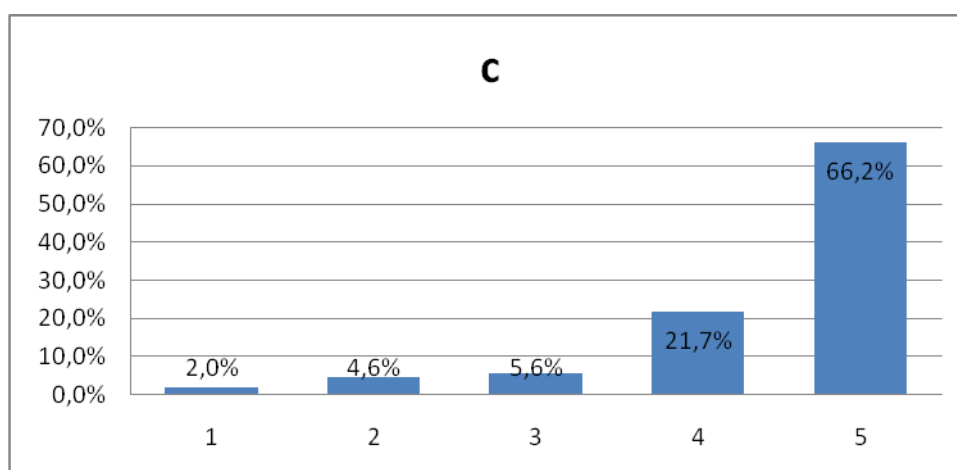
c. Seguridad del lugar

Tabla 21. Condiciones Físicas del Punto de Atención - Seguridad del Lugar

C	Frecuencias	%
1	4	2,0%
2	9	4,6%
3	11	5,6%
4	43	21,7%
5	131	66,2%
A	0	0,0%
SR	0	0,0%
Total frecuencias	198	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 22. Condiciones Físicas del Punto de Atención - Seguridad del Lugar



Fuente: Elaboración Propia

Con relación a las condiciones físicas del lugar y con un 95% de confiabilidad, de un total de 198 personas encuestadas en el municipio de Dosquebradas, el 66.2% considera que la seguridad del lugar es muy buena, el 21.7% cree que es buena, el 5.6% opina que es regular, mientras que el 4.6% determinó que la seguridad en el lugar es mala y el 2% de las personas encuestadas piensan que es muy mala.

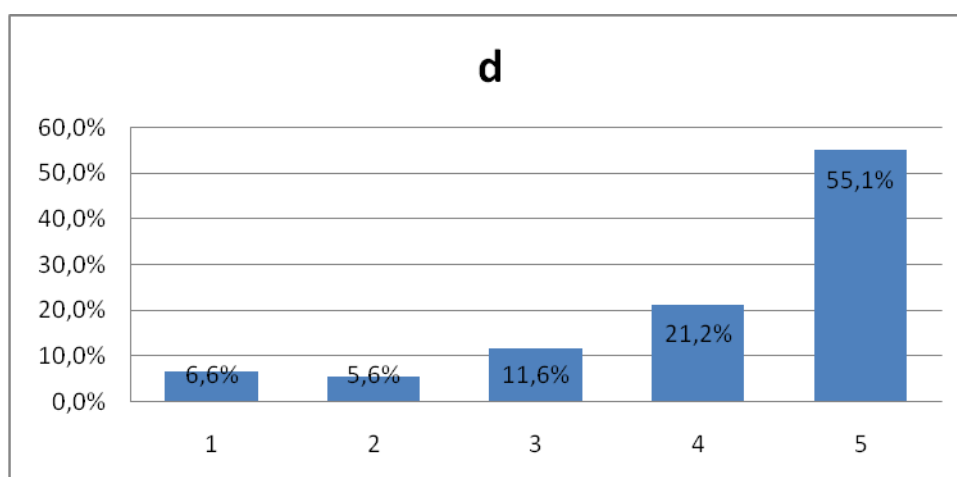
d. Señalización del lugar

Tabla 22. Condiciones Físicas del Punto de Atención – Señalización del Lugar

D	Frecuencias	%
1	13	6,6%
2	11	5,6%
3	23	11,6%
4	42	21,2%
5	109	55,1%
A	0	0,0%
SR	0	0,0%
Total frecuencias	198	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 23. Condiciones Físicas del Punto de Atención – Señalización del Lugar



Fuente: Elaboracion Propia

Con relación a las condiciones físicas del lugar y con un 95% de confiabilidad, de un total de 198 personas encuestadas en el municipio de Dosquebradas, el 55.1% opina que la señalización del lugar es muy buena, el 21.2% considera que es buena, el 11.6% cree que es regular, mientras que el 5.6% piensa que es mala y el 6.6% de las personas encuestadas afirma que la seguridad del lugar es muy mala.

Pregunta 2. Con relación a la información que hay en el punto de atención, califique las siguientes opciones en una escala de 1 a 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta.

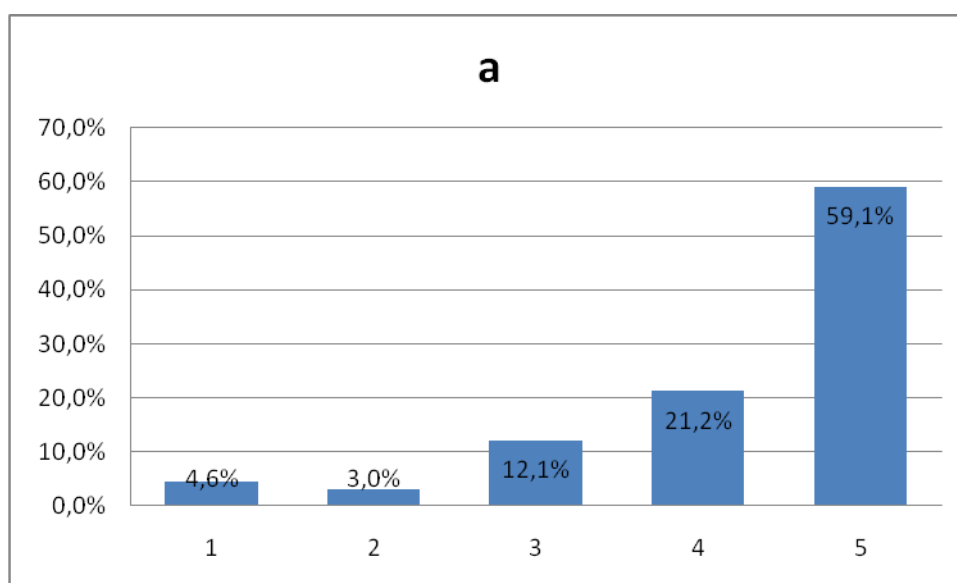
a. Claridad en la información

Tabla 23. Información en el Punto de Atención - Claridad en la Información

A	Frecuencias	%
1	9	4,6%
2	6	3,0%
3	24	12,1%
4	42	21,2%
5	117	59,1%
A	0	0,0%
SR	0	0,0%
Total frecuencias	198	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 24 Condiciones Físicas del Punto de Atención - Claridad de la Información



Fuente: Elaboración Propia

Con relación a la información que hay en el punto de atención y con un 95% de confiabilidad, de un total de 198 personas encuestadas en el municipio de Dosquebradas, el 59.1% opina que la claridad en la información es muy buena, el 21.2% establece que es buena, el 12.1% cree que es regular, mientras que el 3% de las personas encuestadas piensa que es mala y el 4.6% concluye que la claridad en la información es muy mala.

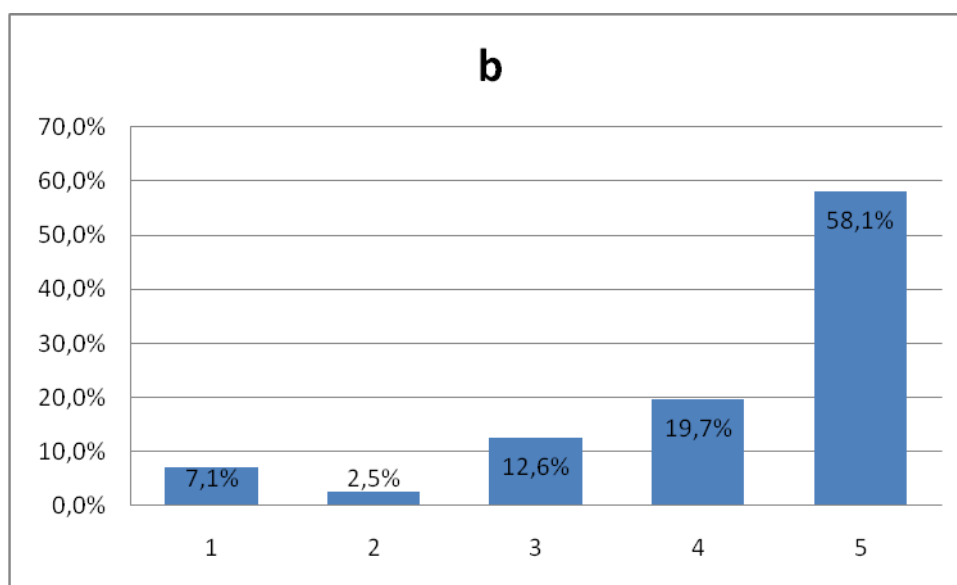
b. Visibilidad de la información

Tabla 24. Condiciones Físicas del Punto de Atención - Visibilidad de la Información

B	Frecuencias	%
1	14	7,1%
2	5	2,5%
3	25	12,6%
4	39	19,7%
5	115	58,1%
A		0,0%
SR		0,0%
Total frecuencias	198	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 25. Condiciones Físicas del Punto de Atención – Visibilidad de la Información



Fuente: Elaboración Propia

Con relación a la información que hay en el punto de atención y con un 95% de confiabilidad, de un total de 198 personas encuestadas en el municipio de Dosquebradas, el 58.1% opina que la visibilidad de la información es muy buena, el 19.7% afirma que es buena, el 12.6% cree que es regular, el 2.5% considera que es mala y el 7.1% concluye que la claridad en la información es muy mala.

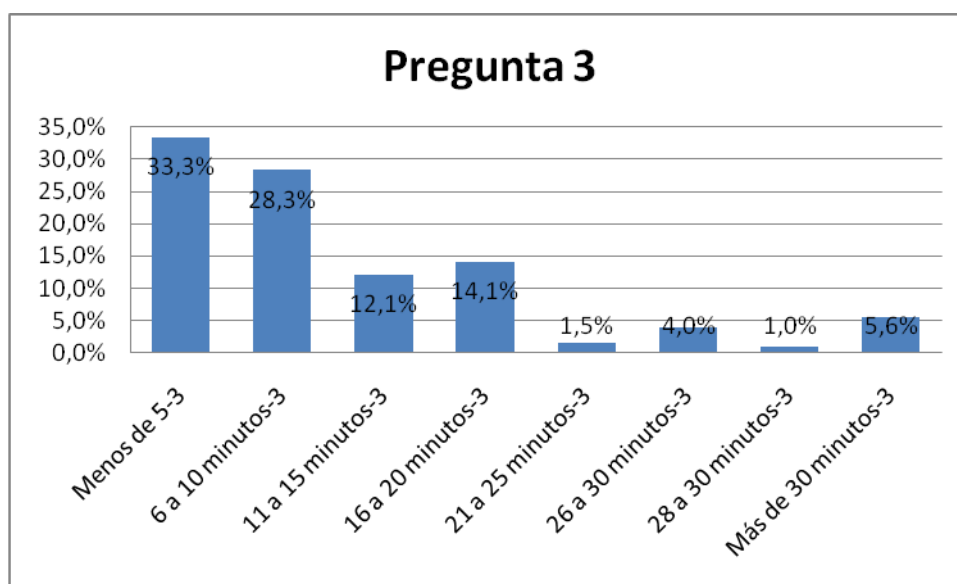
Pregunta 3. El tiempo promedio que permanece en la fila antes de ser atendido es de:

Tabla 25. Tiempo Promedio de Permanencia en la Fila

Pregunta 3	Frecuencias	%
Menos de 5 minutos	66	33,3%
6 a 10 minutos	56	28,3%
11 a 15 minutos	24	12,1%
16 a 20 minutos	28	14,1%
21 a 25 minutos	3	1,5%
26 a 30 minutos	8	4,0%
28 a 30 minutos	2	1,0%
Más de 30 minutos	11	5,6%
Total	198	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 26. Tiempo Promedio de Permanencia en la Fila



Fuente: Elaboración Propia

Con relación al tiempo promedio que el usuario permanece en la fila antes de ser atendido, con un 95% de confiabilidad, de un total de 198 personas encuestadas en el municipio de Dosquebradas, el 33.3% esperó menos de 5 minutos, el 28.3% esperó entre 6 a 10 minutos, el 12.1% esperó de 11 a 15 minutos, el 14.1% esperó de 16 a 20

minutos, mientras que el 1.5% permaneció en la fila entre 21 a 25 minutos, el 5% esperó de 26 a 30 minutos y el 5.6% esperó más de 30 minutos.

Pregunta 4. Con relación al servicio prestado por el cajero en la ventanilla, califique las siguientes opciones en una escala de 1 a 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta.

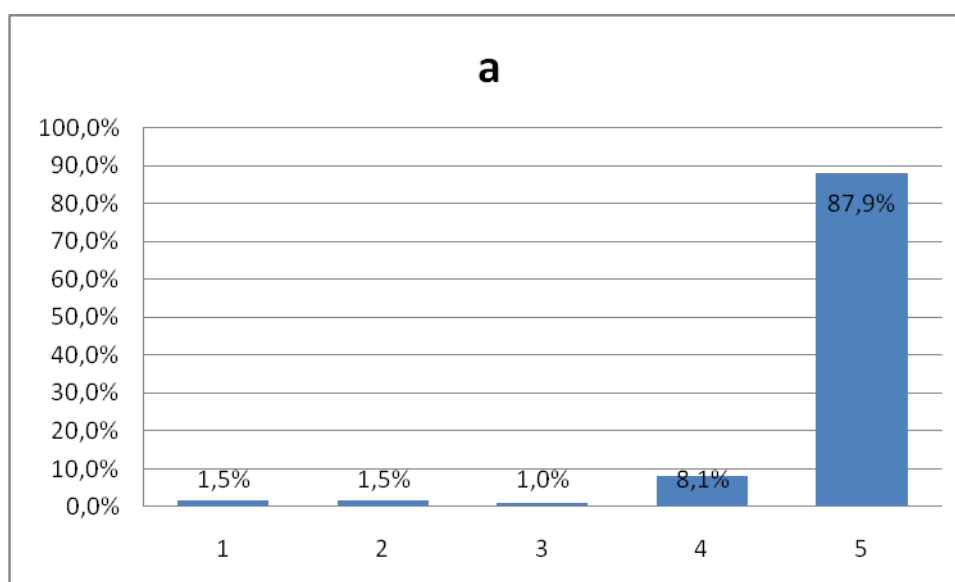
a. Cordialidad en el saludo

Tabla 26. Servicio Prestado por el Cajero en la Ventanilla - Cordialidad en el saludo

A	Frecuencia	Porcentaje
1	3	1,5%
2	3	1,5%
3	2	1,0%
4	16	8,1%
5	174	87,9%
Total	198	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 27. Servicio Prestado por el Cajero en la Ventanilla - Cordialidad en el Saludo



Fuente: Elaboracion Propia

Con relación al servicio prestado por el cajero en la ventanilla, con un 95% de confiabilidad, de un total de 198 personas encuestadas en el municipio de Dosquebradas, el 87.9% opina que la cordialidad en el saludo es muy buena, el 8.1% cree que es buena, el 1.5% considera que la cordialidad en el saludo es mala y el 1.5% comentan que es muy mala.

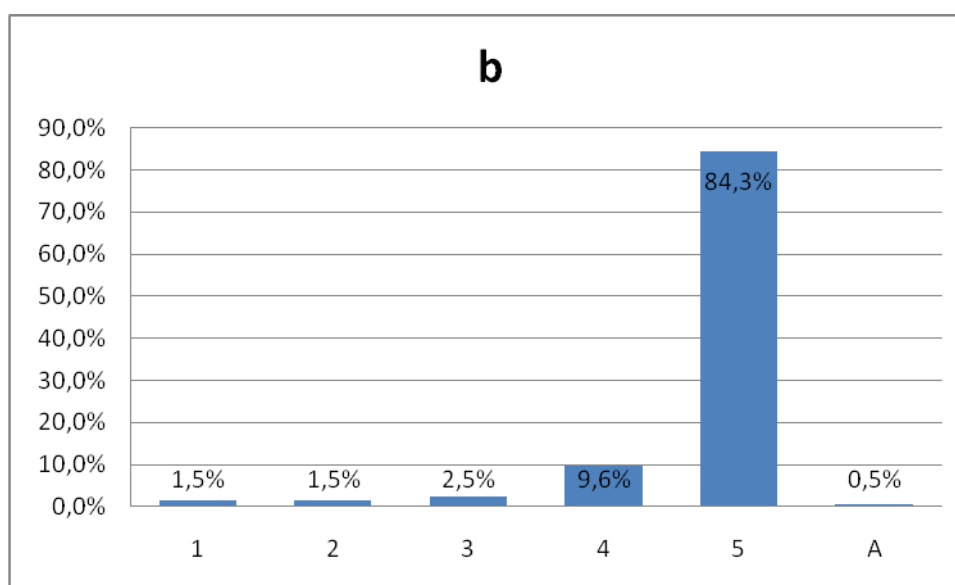
b. Atención recibida

Tabla 27. Servicio Prestado por el Cajero en la Ventanilla - Atención Recibida

B	Frecuencia	Porcentaje
1	3	1,5%
2	3	1,5%
3	5	2,5%
4	19	9,6%
5	167	84,3%
A	1	0,5%
Total	198	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 28. Servicio Prestado por el Cajero en la Ventanilla - Atención Recibida



Fuente: Elaboración Propia

Con relación al servicio prestado por el cajero en la ventanilla, con un 95% de confiabilidad, de un total de 198 personas encuestadas en el municipio de Dosquebradas, respondieron correctamente 197 personas, arrojando los siguientes resultados: el 84.3% opina que la atención recibida es muy buena, el 9.6% cree que es buena, el 2.5% considera que es regular, el 1.5% determina que es mala y el 1.5% restante concluye con que la atención recibida por parte del cajero en la ventanilla es muy mala.

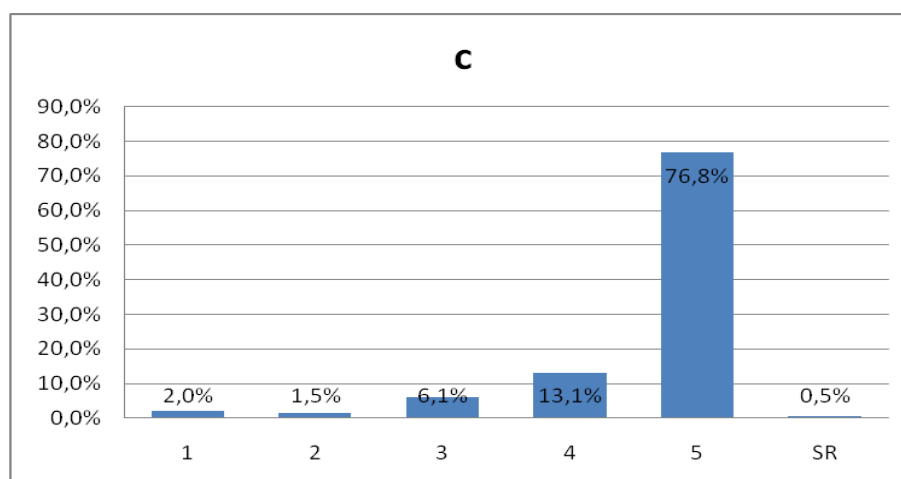
c. Apoyo en la resolución de inquietudes

Tabla 28. Servicio Prestado por el Cajero en la Ventanilla – Apoyo en la Resolución de inquietudes

C	Frecuencia	Porcentaje
1	4	2,0%
2	3	1,5%
3	12	6,1%
4	26	13,1%
5	152	76,8%
SR	1	0,5%
Total	198	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 29. Servicio Prestado por el Cajero en la Ventanilla – Apoyo en la Resolución de Inquietud



Fuente: Elaboración Propia

Con relación al servicio prestado por el cajero en la ventanilla, con un 95% de confiabilidad, de un total de 198 personas encuestadas en el municipio de Dosquebradas, respondieron correctamente 197 personas, arrojando los siguientes resultados: el 76.8% piensa que el apoyo en la resolución de inquietudes es muy buena, el 13.1% cree que es buena, el 6.1% considera que es regular, el 1.5% de las personas encuestadas determina que el apoyo en la resolución de inquietudes por parte del cajero en la ventanilla es mala y el 2% restante concluye que es muy mala.

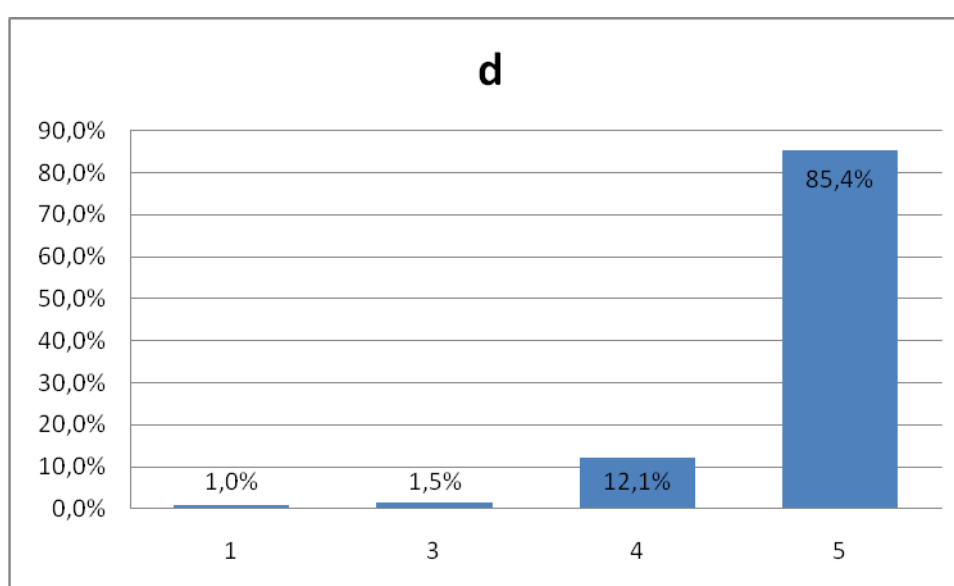
d. Agilidad en la transacción

Tabla 29. Servicio Prestado por el Cajero en la Ventanilla - Agilidad en la Transacción

D	Frecuencia	Porcentaje
1	2	1,0%
3	3	1,5%
4	24	12,1%
5	169	85,4%
Total	198	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 30. Servicio Prestado por el Cajero en la Ventanilla - Agilidad en la Transacción



Fuente: Elaboración Propia

Con relación al servicio prestado por el cajero en la ventanilla, con un 95% de confiabilidad, de un total de 198 personas encuestadas en el municipio de Dosquebradas el 85.4% piensa que la agilidad en la transacción es muy buena, el 12.1% considera que es buena, el 1.5% considera que es regular y, el 1% de las personas encuestadas determina que la agilidad en la transacción es muy mala.

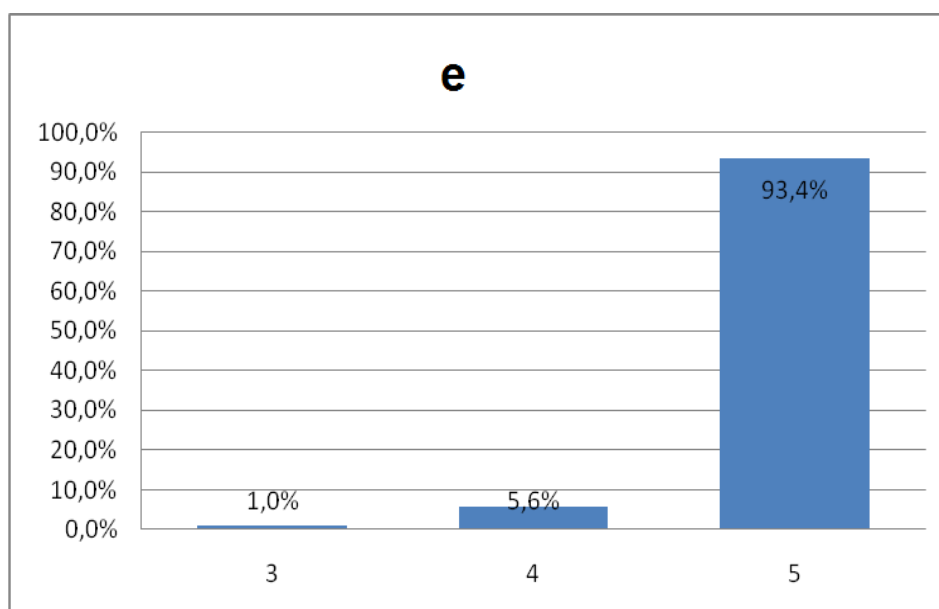
e. Presentación personal

Tabla 30. Servicio Prestado por el Cajero en la Ventanilla - Presentación Personal

E	Frecuencia	Porcentaje
3	2	1,0%
4	11	5,6%
5	185	93,4%
Total	198	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 31. Servicio Prestado por el Cajero en la Ventanilla - Presentación Personal



Fuente: Elaboración Propia

Con relación al servicio prestado por el cajero en la ventanilla, con un 95% de confiabilidad, de un total de 198 personas encuestadas en el municipio de Dosquebradas: el 93.4% piensa que la presentación personal de los cajeros es muy buena, el 5.6% cree que es buena, mientras que el 1% de las personas encuestadas opina que la presentación personal de los cajeros en la ventanilla es regular.

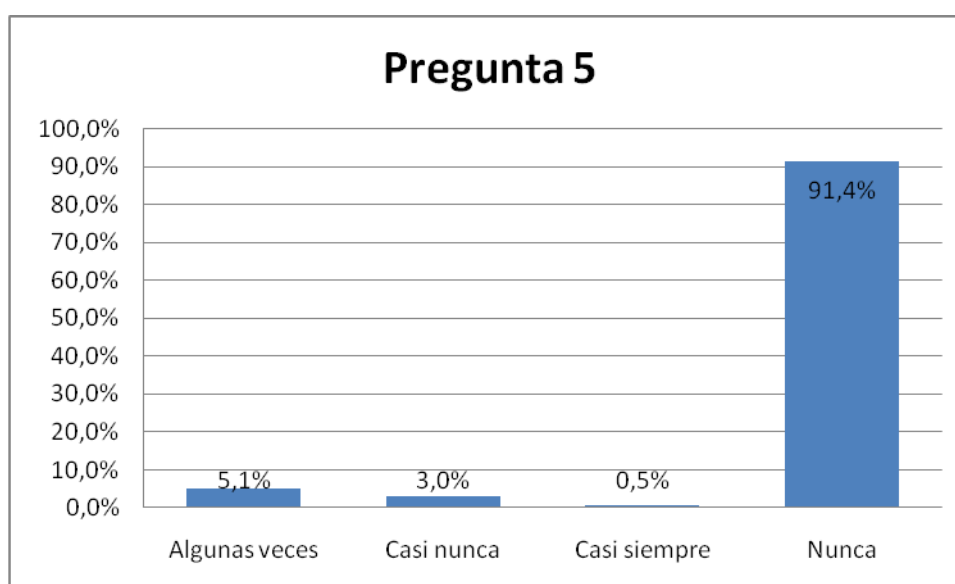
Pregunta 5. ¿Nota usted preferencia del cajero con algunos usuarios?

Tabla 31. Preferencia del Cajero con Algunos Usuarios

Pregunta 5	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	10	5,1%
Casi nunca	6	3,0%
Casi siempre	1	0,5%
Nunca	181	91,4%
Total	198	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 32. Preferencia del cajero con algunos clientes



Fuente: Elaboración Propia

De un total de 198 personas encuestadas en el municipio de Dosquebradas y con un 95% de confiabilidad, al preguntarles si notaban preferencia del cajero con algunos usuarios, el 91.4% opinan que nunca han notado tal preferencia por parte de los cajeros, el 0.5% piensa que casi siempre, el 3% considera que casi nunca han notado preferencia del cajero por algunos usuarios, mientras que el 5.1% opina que algunas veces ha notado preferencia del cajero con algunos usuarios.

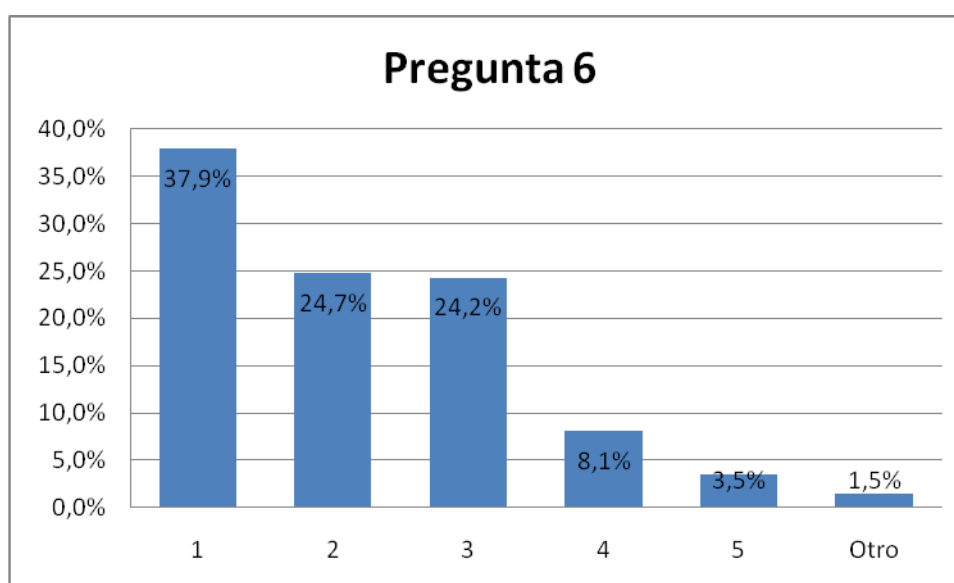
Pregunta 6. ¿Qué número de facturas le han permitido o ha visto que le permita pagar el cajero a una persona en una sola transacción?

Tabla 32. Facturas permitidas

Pregunta 6	Frecuencia	Porcentaje
1	75	37,9%
2	49	24,7%
3	48	24,2%
4	16	8,1%
5	7	3,5%
Otro	3	1,5%
Total	198	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 33. Facturas Permitidas



Fuente: Elaboración Propia

Con relación al número de facturas que se permiten pagar en una sola transacción, con un 95% de confiabilidad, de un total de 198 personas encuestadas en el municipio de Dosquebradas: el 37.9% afirma que han pagado o ha visto pagar solo una factura, el 24.7% manifiesta que ha pagado hasta 2 facturas, el 24.2% hasta 3 facturas, el 8.1% ha pagado hasta 4 facturas en una sola transacción, el 3.5% hasta 5 facturas y el 1.5% afirma que ha pagado o ha visto pagar más de 5 facturas.

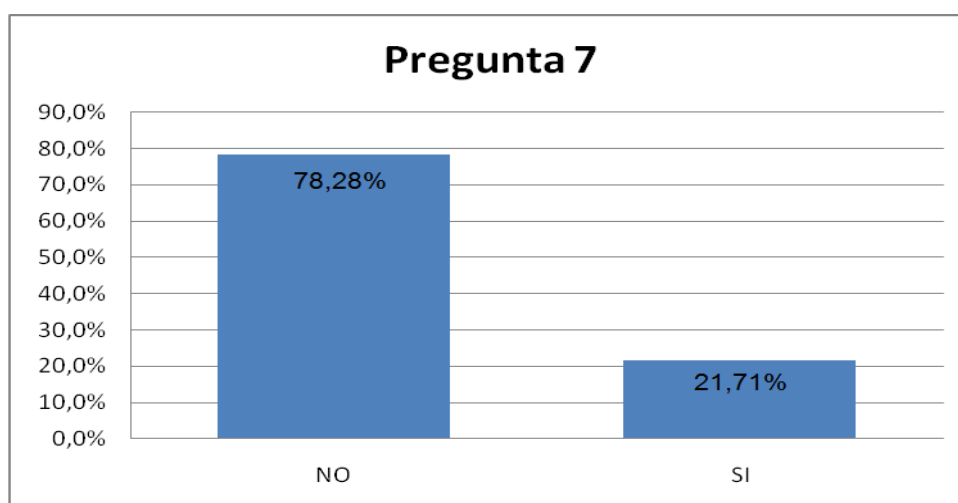
Pregunta 7. ¿Ha realizado alguna petición, queja o reclamo por el servicio prestado por CHEC?

Tabla 33. Petición, Queja o Reclamo del Servicio Prestado por CHEC

Pregunta 7	Frecuencia	Porcentaje
NO	155	78,28%
SI	43	21,71%
Total	198	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 34. Petición, queja o reclamo del servicio prestado por CHEC



Fuente: Elaboración Propia

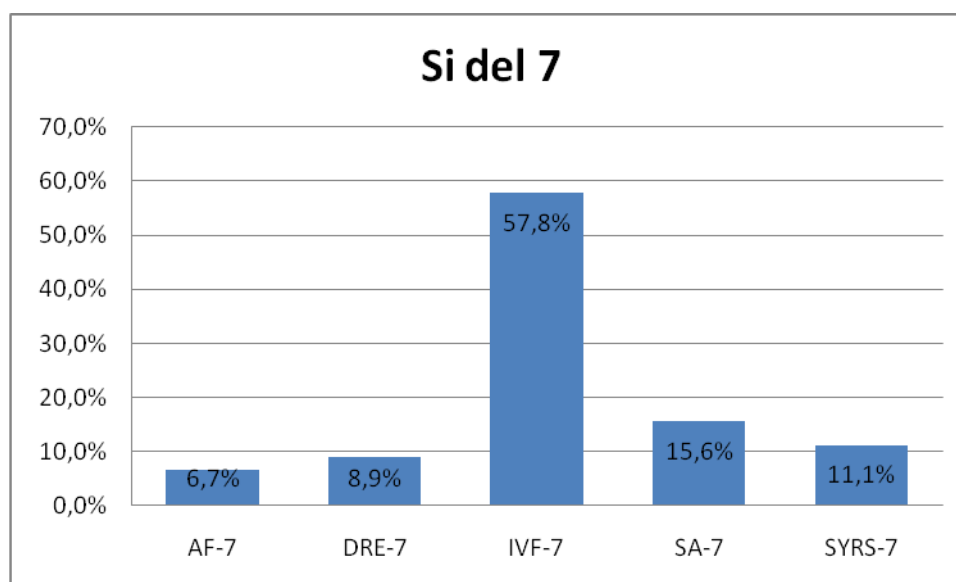
De un total de 198 personas encuestadas en el municipio de Dosquebradas y con un 95% de confiabilidad, el 78.28% no han hecho ninguna, petición, queja o reclamo por el servicio prestado por CHEC, mientras que el 21.71% si han presentado alguna inconformidad por el servicio.

Tabla 34. Petición, queja o reclamo del servicio prestado por CHEC – Respuesta afirmativa

Si del 7	Frecuencia	Porcentaje
Atención de un Funcionario	3	6,7%
Daño en Redes Eléctricas	4	8,9%
Incremento en el Valor de la Factura	26	57,8%
Servicios Adicionales	7	15,6%
Suspensión y Reconexión del Servicio	5	11,1%
Total	45	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 35. Petición, queja o reclamo del servicio prestado por CHEC – Respuesta afirmativa



Fuente: Elaboración Propia

Ahora, de las 198 personas encuestadas en el municipio de Dosquebradas, solo 43 de ellas han presentado inconformidades por el servicio prestado por CHEC, (2 de las

personas dieron 2 motivos) de los cuales el 57.6% ha sido por incremento en el valor de la factura, seguido de un 15.6% por servicios adicionales, el 11.1% han presentado inconformidades por suspensión y reconexión del servicio, mientras que el 8.9% ha presentado quejas por daños en redes eléctricas y el 6.7% ha presentado inconformidad por la atención de un funcionario.

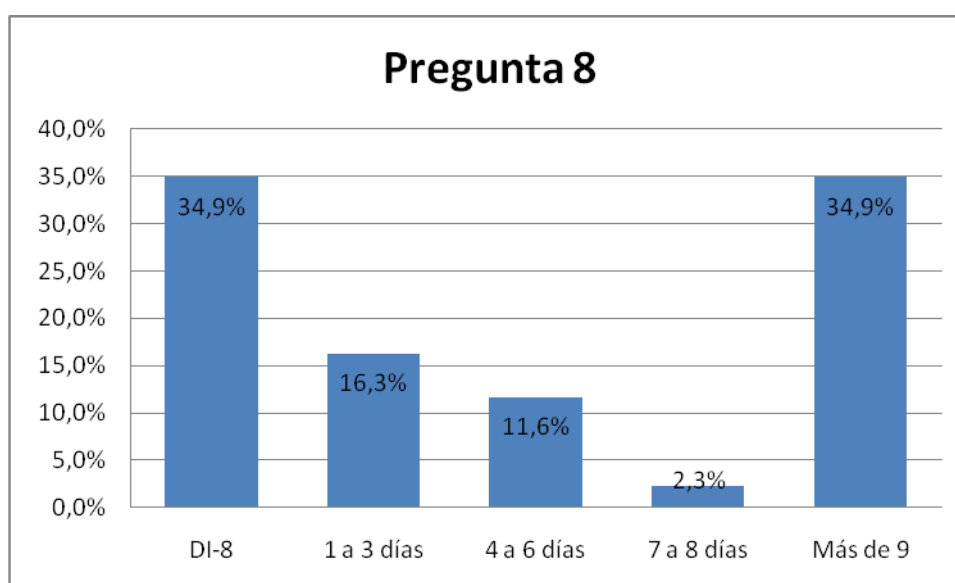
Pregunta 8. El tiempo de respuesta para sus peticiones, quejas y/o reclamos ha sido:

Tabla 35. Tiempo de respuesta para sus peticiones, quejas y/o reclamos.

Pregunta 8	Frecuencia	Porcentaje
De Inmediato	15	34,9%
1 a 3 días	7	16,3%
4 a 6 días	5	11,6%
7 a 8 días	1	2,3%
Más de 9	15	34,9%
Total	43	100,0%
NA	155	78,3%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 36. Tiempo de respuesta para sus peticiones, quejas y/o reclamos.



Fuente: Elaboración Propia

Con relación al tiempo de respuesta para las peticiones, quejas y/o reclamos, con una confiabilidad del 95%, de 198 personas encuestadas en el municipio de Dosquebradas, 43 personas manifestaron que el tiempo de respuesta fue de inmediato para un 34.9%, mientras que el mismo porcentaje de 34.9% lo ocupa aquellos a los que el tiempo de respuesta para sus peticiones, quejas y/o reclamos ha tardado más de 9 días; un 16.3% aclara que el tiempo de respuesta ha sido de 1 a 3 días, el 11.6% de 4 a 6 días y el 2.3% restante manifiesta que ha sido de 7 a 8 días.

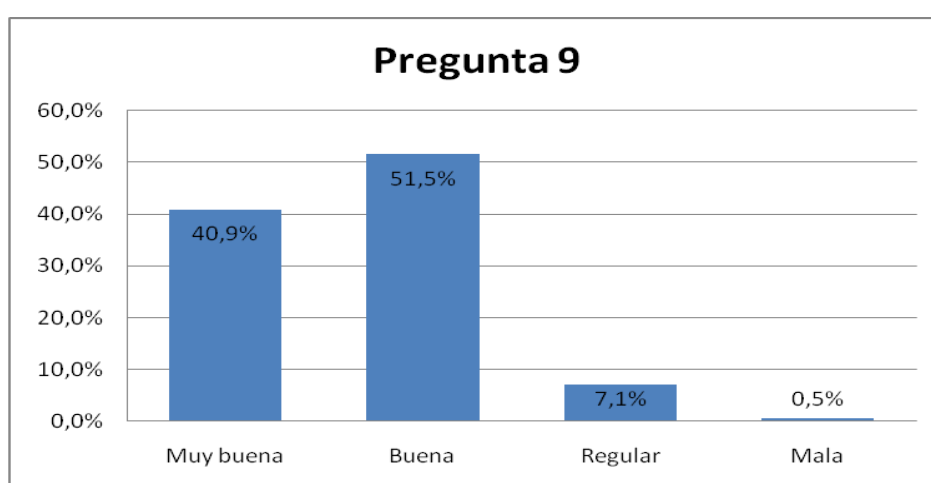
Pregunta 9. ¿Cómo ha sido la atención general brindada por los funcionarios de CHEC en el punto de atención?

Tabla 36. Atención General Brindada por los Funcionarios de CHEC.

Pregunta 9	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	81	40,9%
Buena	102	51,5%
Regular	14	7,1%
Mala	1	0,5%
Total	198	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 37. Atención General Brindada por los Funcionarios de CHEC.



Fuente: Elaboración Propia

Con relación a la atención general brindada por los funcionarios de CHEC y con un 95% de confiabilidad, de un total de 198 personas encuestadas en el municipio de Dosquebradas, el 51.5% considera que la atención brindada por los funcionarios CHEC es buena, el 40.9% afirma que es muy buena, el 7.1% cree que es regular, mientras que 0.5% considera que la atención general brindada por los funcionarios de CHEC en el punto de atención es mala.

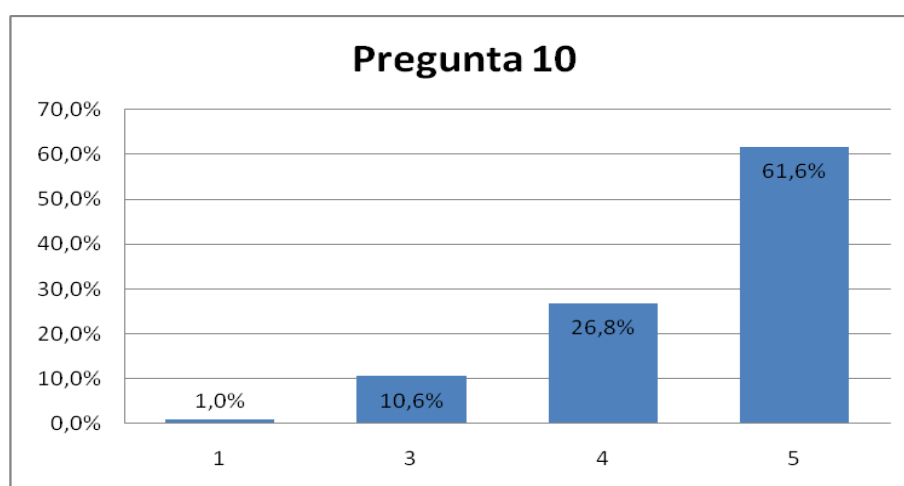
Pregunta 10. Califique el grado de satisfacción que tuvo con respecto al servicio prestado por CHEC en el punto de atención, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta.

Tabla 37. Grado de Satisfacción con Respecto al Servicio Prestado por CHEC

Pregunta 10	Frecuencia	Porcentaje
1	2	1,0%
2	0	0,0%
3	21	10,6%
4	53	26,8%
5	122	61,6%
Total	198	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 38. Grado de Satisfacción con Respecto al Servicio Prestado por CHEC.



Fuente: Elaboración Propia

Con respecto al grado de satisfacción que el usuario tuvo con respecto al servicio prestado por CHEC en el punto de atención y con un 95% de confiabilidad, de un total de 198 personas encuestadas en el municipio de Dosquebradas, el 61.6% opinó que el grado de satisfacción fue muy bueno, el 26.8% afirmó que fue bueno, el 10.6% consideró que fue regular y el 1% restante opinó que el grado de satisfacción con respecto al servicio prestado por CHEC en el punto de atención fue muy malo.

7.3. Presentación y Análisis de Resultados de La Virginia

7.3.1. Ficha Técnica

- Diseño y realización: grupo de estudiantes de tecnología en mercadeo de la Universidad Católica Popular del Risaralda becados por CHEC.
- Universo: 8.465 usuarios CHEC del municipio de la Virginia que paga la factura de energía en el punto de pago.
- Tamaño de la muestra: $N= 91$
- Margen de error: 10,22%
- Fecha y hora de realización: miércoles 17 de noviembre de 2010 de 2:00 p.m. a 4:30 pm
- Lugar de la realización: Oficina CHEC del municipio de la Virginia ubicada en la carrera 9 # 8-57

Pregunta1: Con relación a las condiciones físicas del punto de atención, califique las siguientes opciones en una escala de 1 a 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta.

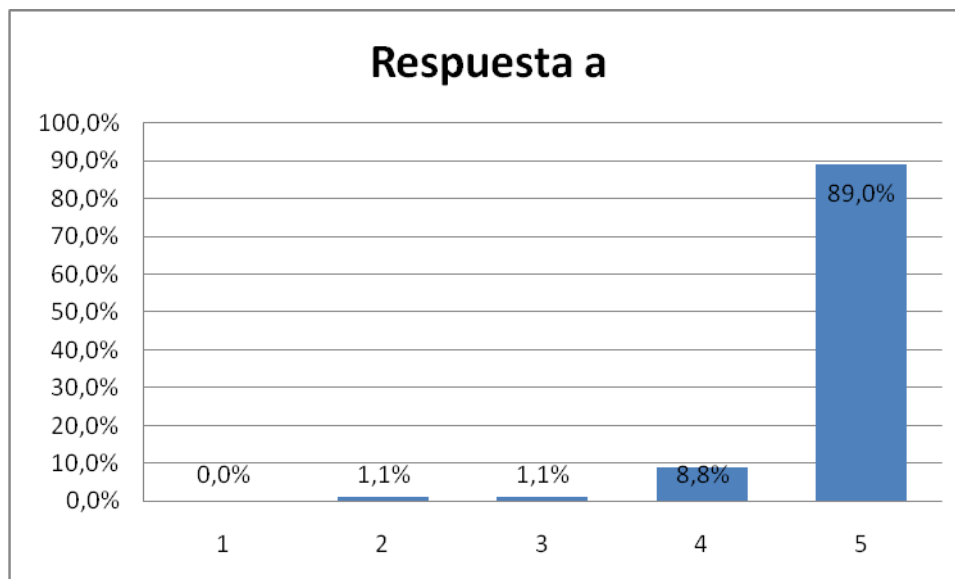
a. Aseo del lugar:

Tabla 38.condiciones físicas del punto de atención – Aseo del lugar

Pregunta 1	Frecuencia	%
1	0	0,0%
2	1	1,1%
3	1	1,1%
4	8	8,8%
5	81	89,0%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 39.Condiciones físicas del punto de atención – Aseo del lugar



Fuente: Elaboración propia

Con una confiabilidad del 95%, de las personas encuestadas el 89% respondieron que el aseo del lugar es muy bueno y un 8,8% consideran que es bueno, cabe resaltar que el 1,1% dicen que es malo.

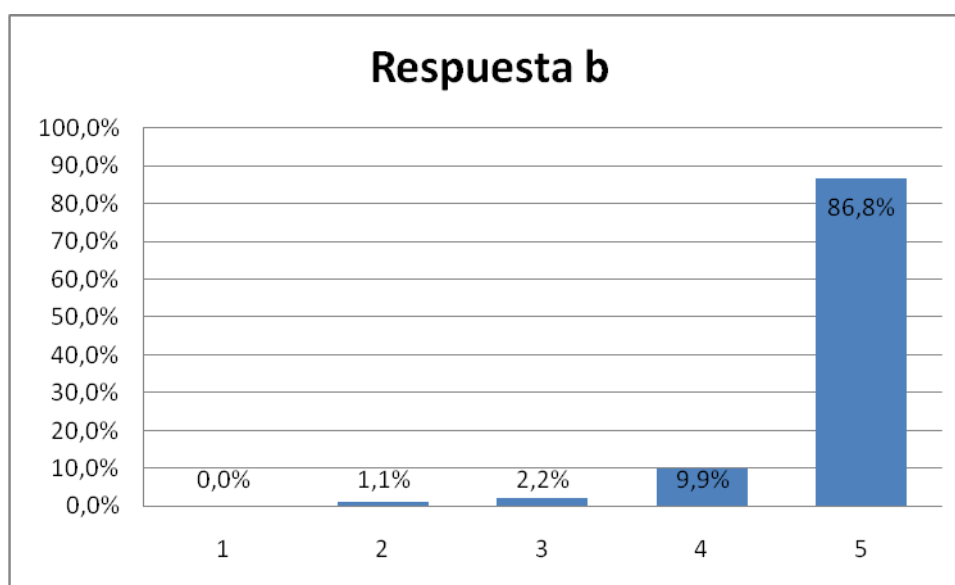
b. Comodidad del mobiliario

Tabla 39. condiciones físicas en el punto de atención – Comodidad del mobiliario

Pregunta 1 b	#	%
1	0	0,0%
2	1	1,1%
3	2	2,2%
4	9	9,9%
5	79	86,8%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 40. Condiciones físicas del punto de atención - Comodidad del mobiliario



Fuente: Elaboración propia

Con un 95% de confiabilidad, de las 91 personas encuestadas un 86,8% respondieron que el mobiliario es muy cómodo, de igual forma un 9,9% dicen que es cómodo, solo 1,1% opinaron que no les parece cómodo.

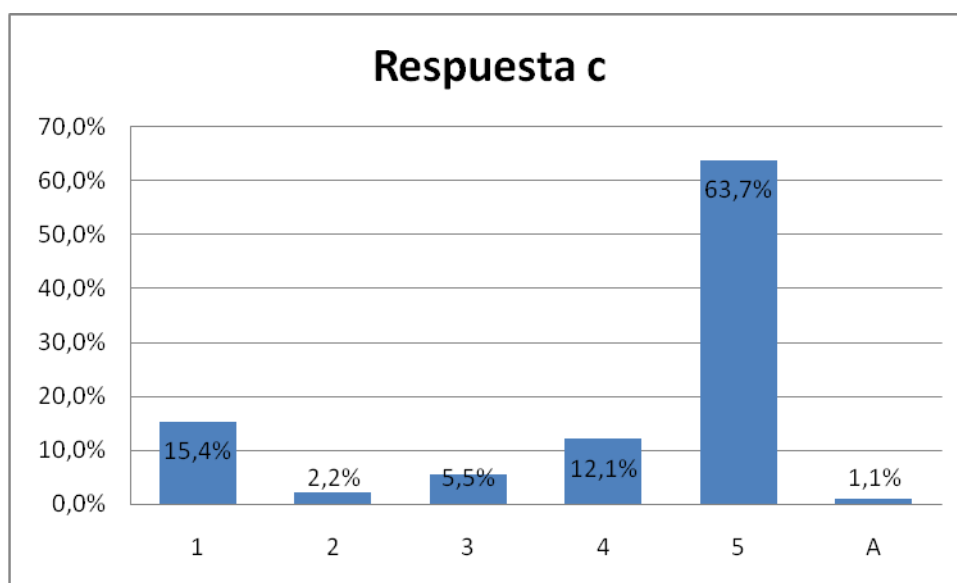
c. Seguridad del lugar:

Tabla 40.condiciones físicas en el punto de atención – Seguridad del lugar

Pregunta 1 c	#	%
1	14	15,4%
2	2	2,2%
3	5	5,5%
4	11	12,1%
5	58	63,7%
A	1	1,1%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 41. Condiciones físicas en el punto de atención - – Seguridad del lugar



Fuente: Elaboración propia

Con un nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 10,22% de las 91 personas encuestadas en la Virginia el 63,7% respondieron que el sitio es muy seguro y un 15,4% respondieron que es muy inseguro, el 12,1% lo considera seguro.

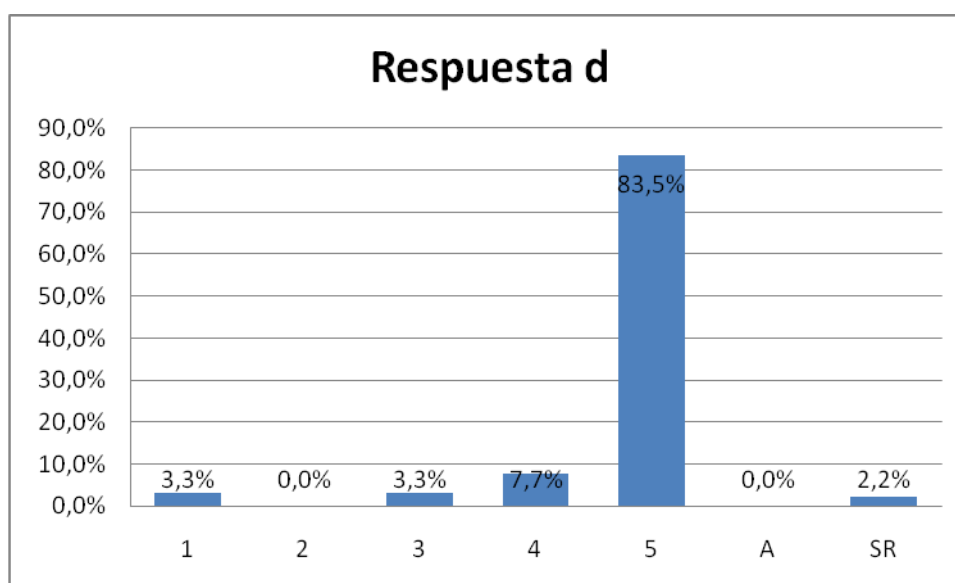
d. Señalización del lugar:

Tabla 41. Condiciones físicas en el punto de atención – Señalización del lugar

Pregunta 1 d	#	%
1	3	3,3%
2	0	0,0%
3	3	3,3%
4	7	7,7%
5	76	83,5%
SR	2	2,2%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 42. Condiciones físicas del punto de atención – Señalización del lugar



Fuente: Elaboración propia

Con un nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 10,22% de 91 personas encuestadas, sólo 89 respondieron que la señalización del lugar es muy buena con un 83,5%, un 7,7% la consideran buena y un 3,3% opinan que es muy mala la señalización.

Pregunta 2. Con relación a la información que hay en el punto de atención, califique las siguientes opciones en una escala de 1 a 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta

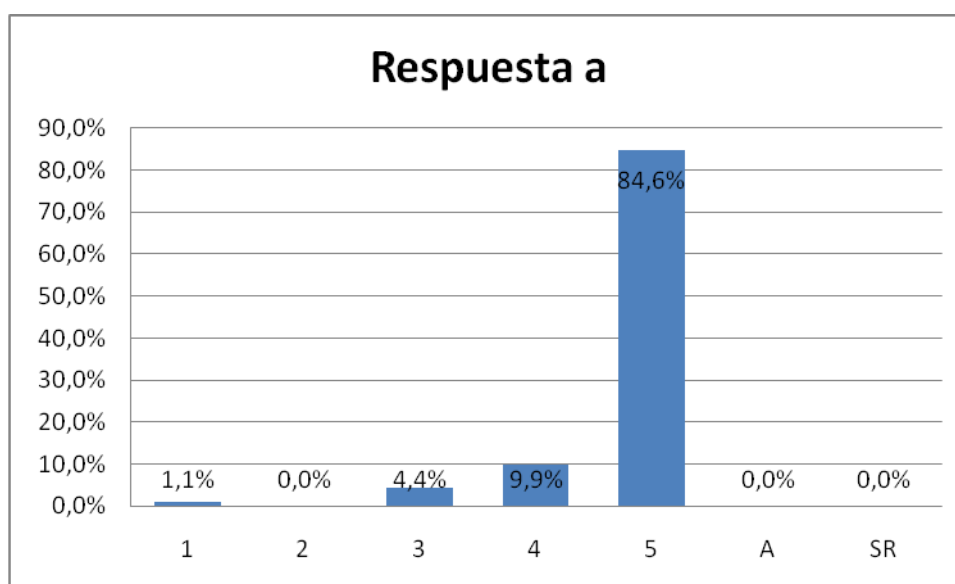
a. Claridad en la información

Tabla 42. Información en el punto de Atención – Claridad en la información

Pregunta 2	A	
	#	%
1	1	1,1%
2	0	0,0%
3	4	4,4%
4	9	9,9%
5	77	84,6%
A	0	0,0%
SR	0	0,0%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 43. Información en el punto de atención – Claridad en la información



Fuente: Elaboración propia

Con una confiabilidad del 95% y un margen de error del 10.22%, de las personas encuestadas el 84.6% respondieron que la claridad de la información en el punto de pago es muy buena, un 9.9% consideran que es bueno y solo el 1.1% consideran que es malo.

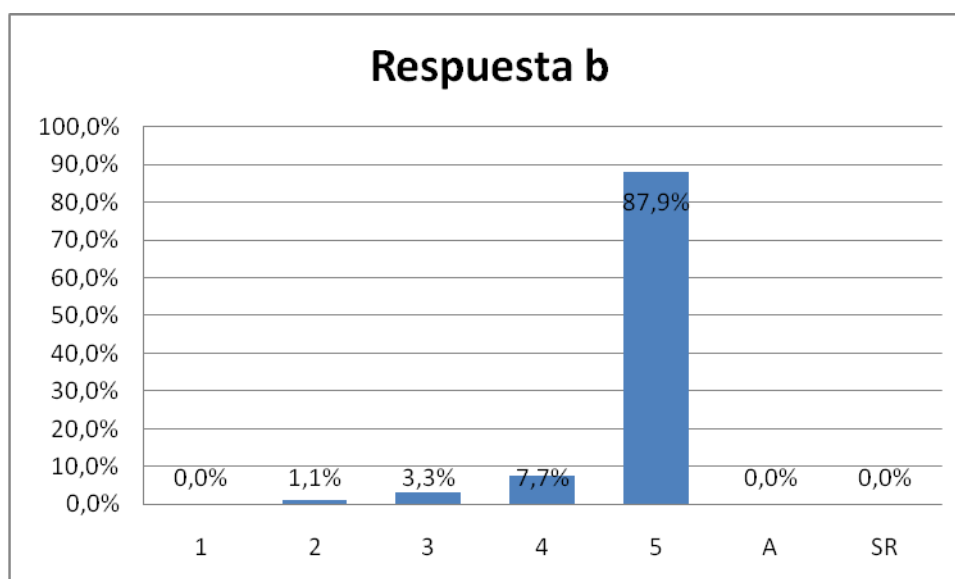
b. Visibilidad de la información

Tabla 43. Información en el punto de Atención – Visibilidad de la información

Pregunta 2	B	
	#	%
1	0	0,0%
2	1	1,1%
3	3	3,3%
4	7	7,7%
5	80	87,9%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 44. Información en el punto de Atención – Visibilidad de la información



Fuente: Elaboración propia

Con una confiabilidad del 95% y un margen de error del 10.22%, de las personas encuestadas el 87.9% respondieron que la visibilidad de la información en el punto de

pago es muy buena, un 7.7% considera que es buena, el 3.3% consideran que es regular y solo un 1.1% consideran que es malo.

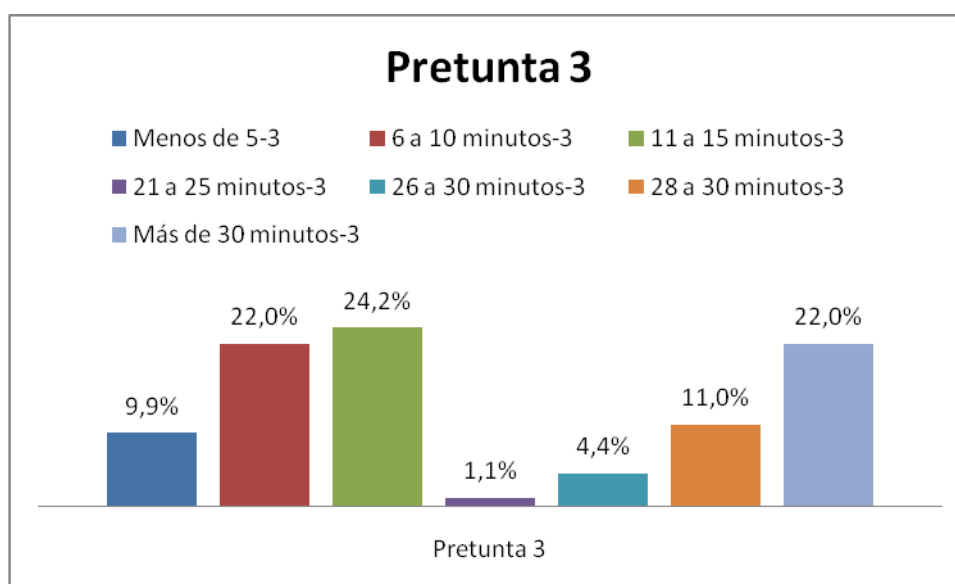
Pregunta 3. El tiempo promedio que usted permanece en la fila antes de ser atendido es de:

Tabla 44. Tiempo promedio de permanencia en la fila

Pregunta 3	#	%
Menos de 5-3	9	9,9%
6 a 10 minutos-3	20	22,0%
11 a 15 minutos-3	22	24,2%
16 a 20 minutos-3	5	5,5%
21 a 25 minutos-3	1	1,1%
26 a 30 minutos-3	4	4,4%
28 a 30 minutos-3	10	11,0%
Más de 30 minutos-3	20	22,0%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 45. Tiempo promedio de permanencia en la fila



Fuente: Elaboración propia

Con un nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 10,22% de las 91 personas encuestadas en la Virginia, el 24,2% dicen que permanecen en la fila antes de ser atendidos de 11 a 15 minutos, y un 22,0% respondieron que permanecen en la fila entre 6 y 10 minutos de igual modo con un 22,0% respondieron que su permanencia en la fila es de más de 30 minutos, y con un porcentaje del 15% respondieron que permanecen en la fila de 26 a 30 minutos. Solo un 9,9% de las personas encuestadas respondieron que el tiempo en la fila es de menos de 5 minutos.

Pregunta 4. Con relación al servicio prestado por el cajero en la ventanilla, califique las siguientes opciones en una escala de 1 a 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta.

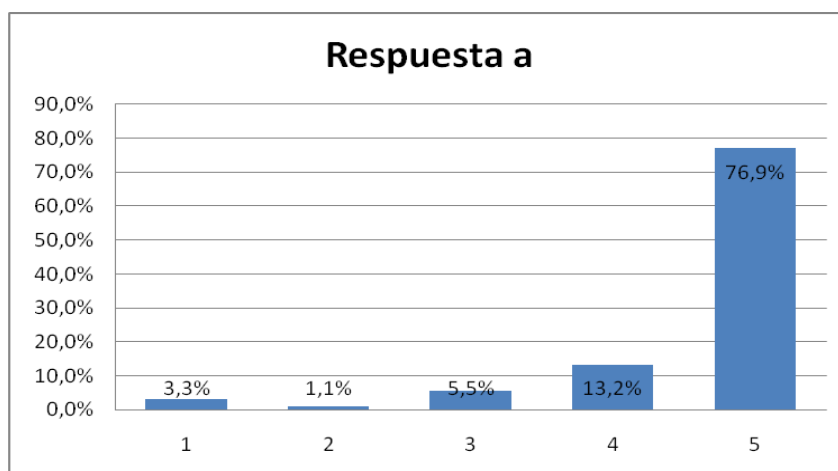
a. Cordialidad en su saludo

Tabla 45. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla – Cordialidad en su saludo

Pregunta 4	A	
	#	%
1	3	3,3%
2	1	1,1%
3	5	5,5%
4	12	13,2%
5	70	76,9%
A	0	0,0%
SR	0	0,0%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 46. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla – Cordialidad en su saludo



Fuente: Elaboración propia

Con una confiabilidad del 95% y manejando un margen de error del 10.22% los usuarios CHEC de el municipio de la Virginia respondieron con un 76.9% que el asesor ubicado en la ventanilla de atención les brindo un cordial saludo dándole una muy buena calificación, así también con un 13.2% les pareció buena, un 5.5% que fue regular, con un 1.1% percibieron que fue mala y con solo 3.3% consideraron que fue muy mala.

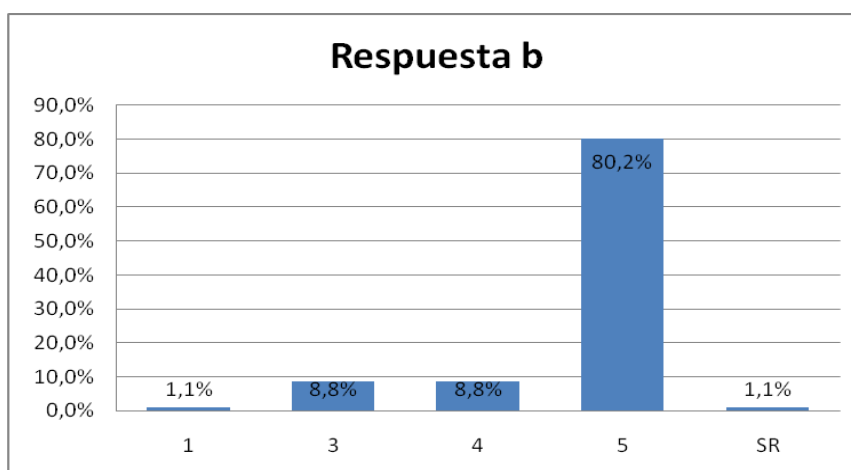
b. Atención recibida

Tabla 46. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla – Atención recibida

Pregunta 4	B	
	#	%
1	1	1,1%
2	0	0,0%
3	8	8,8%
4	8	8,8%
5	73	80,2%
A	0	0,0%
SR	1	1,1%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 47. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla – Atención recibida



Fuente: Elaboración propia

Con una confiabilidad del 95% y manejando un margen de error del 10.22%, de los 91 personas encuestadas usuarias de los servicios de la CHEC de el municipio de la Virginia respondieron a la encuesta con un 80.2% que el asesor ubicado en la ventanilla de atención les prestó atención dándole una muy buena calificación, con un 8.8% les pareció buena la atención prestada, con 8.8% que fue regular, con un 1.1% percibieron que no se les prestó ninguna atención y por esto les dio una calificación muy mala.

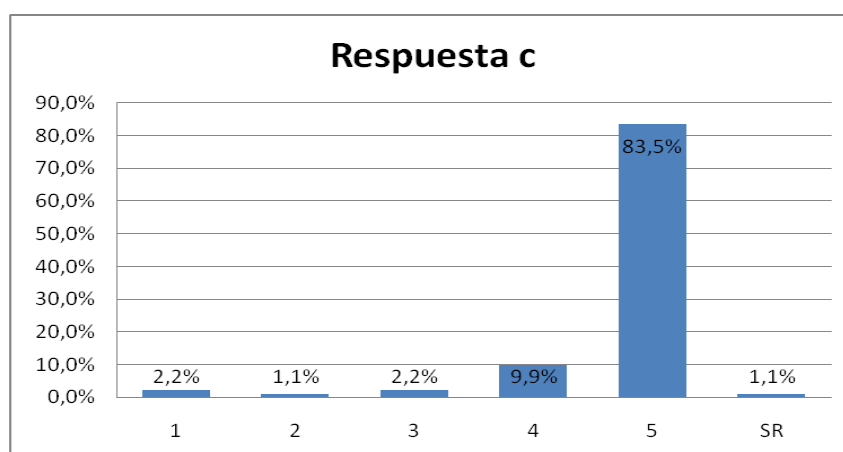
c. Apoyo en la resolución de inquietudes

Tabla 47. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla – Apoyo en la resolución de inquietudes

Pregunta 4	C	
	#	%
1	2	2,2%
2	1	1,1%
3	2	2,2%
4	9	9,9%
5	76	83,5%
A	0	0,0%
SR	1	1,1%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 48. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla – Apoyo en la resolución de inquietudes



Fuente: Elaboración propia

Con una confiabilidad del 95% y manejando un margen de error del 10.22%, de los 91 usuarios de la CHEC de el municipio de la Virginia que respondieron a la encuesta con un 83.5% que el asesor ubicado en la ventanilla de atención les prestó mucho apoyo en la resolución de inquietudes dándole la máxima calificación, también con un 9.9% les pareció bueno el apoyo dado a la resolución de sus inquietudes, 2.2% opinaron que fue regular, con un 1.1% percibieron que fue mala y con 2.2% los usuarios respondieron que no se les prestó apoyo; solo el 1.1% no respondieron esta pregunta.

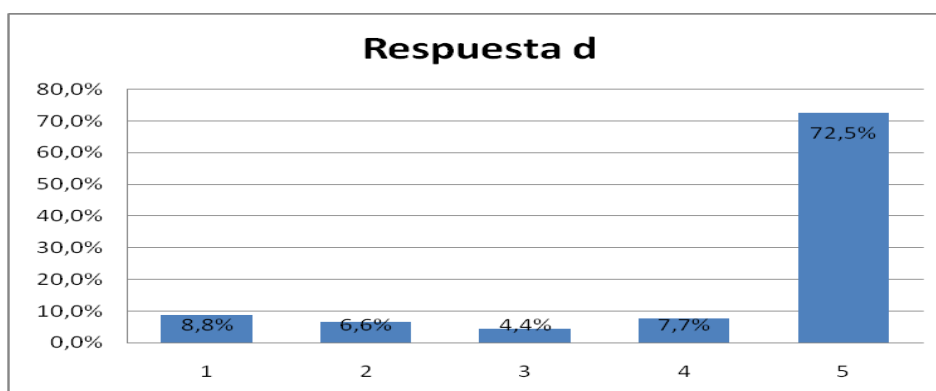
d. Agilidad en la transacción

Tabla 48. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla – Agilidad en la transacción

Pregunta 4	D	
	#	%
1	8	8,8%
2	6	6,6%
3	4	4,4%
4	7	7,7%
5	66	72,5%
A	0	0,0%
SR	0	0,0%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 49. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla – Agilidad en la transacción



Fuente: Elaboración propia

Con una confiabilidad del 95% y manejando un margen de error del 10.22% la usuarios CHEC de el municipio de la Virginia respondieron a la encuesta con un 72.5% que el asesor ubicado en la ventanilla de atención fue muy ágil en la transacción logrando tener 5 puntos de calificación, el 7.7% les pareció que fue ágil, 4.4% opinaron que fue regular su agilidad, un 6.6% respondieron que no fue muy poco ágil en la transacción y solo 8.8% de los usuarios respondieron que no fue ágil la transacción echa en la ventanilla por el cajero.

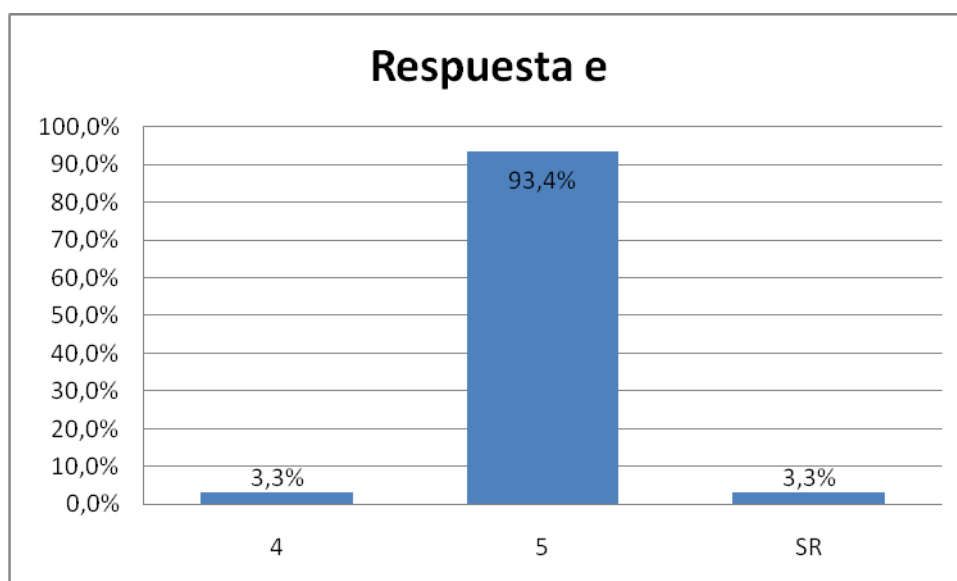
e. Presentación personal

Tabla 49. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla – Presentación personal

Pregunta 4	E	
	#	%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	3	3,3%
5	85	93,4%
A	0	0,0%
SR	3	3,3%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 50. Servicio prestado por el cajero en la ventanilla – Presentación personal



Fuente: Elaboración propia

Con una confiabilidad del 95% y manejando un margen de error del 10.22% los 91 usuarios de la CHEC encuestados en el municipio de la Virginia respondieron a la encuesta con un 93.4% que el asesor ubicado en la ventanilla de atención tenía una excelente presentación personal, un 3.3% que tenía buena presentación y solo el 3.3% no respondieron esta pregunta.

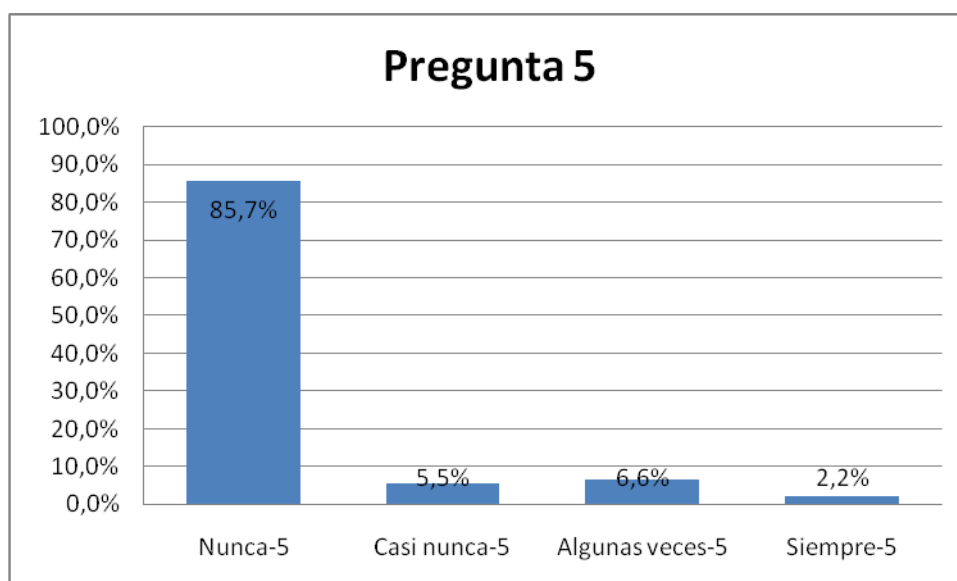
Pregunta 5. ¿Nota usted preferencia del cajero con algunos usuarios?

Tabla 50. Preferencia del cajero con algunos usuarios

Pregunta 5	#	%
Nunca	78	85,7%
Casi nunca	5	5,5%
Algunas veces	6	6,6%
Siempre	2	2,2%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 51. Preferencia del cajero con algunos usuarios



Fuente: Elaboración propia

Con un nivel de confiabilidad del 95% y con un margen de error del 10,22% de las 91 personas encuestadas en la Virginia el 85,7% respondieron que nunca han notado preferencia mientras que el 6,6% respondieron algunas veces y el 5,5% respondieron casi nunca.

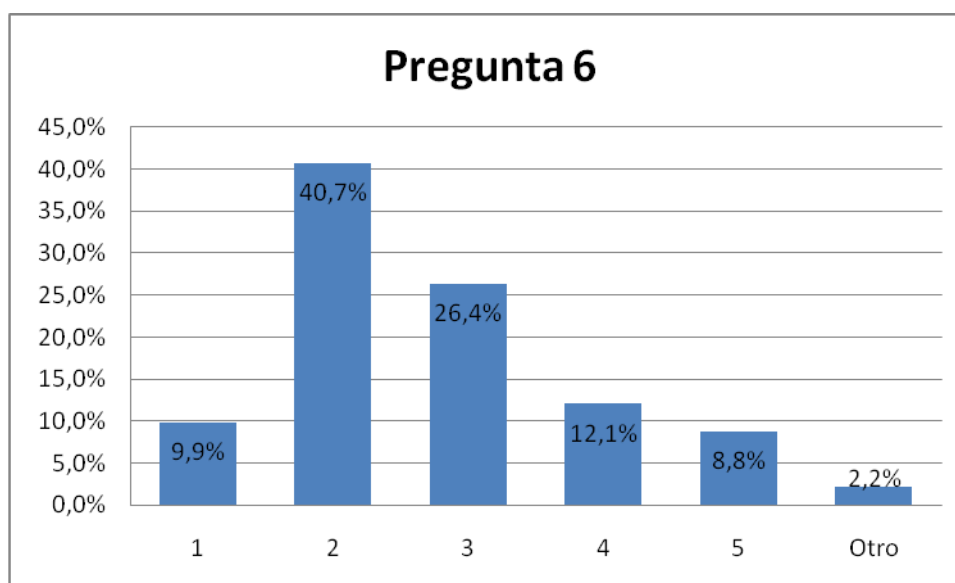
Pregunta 6: ¿Qué número de facturas le han permitido o ha visto que le permita pagar el cajero a una persona en una solo transacción?

Tabla 51. Facturas permitidas

Pregunta 6	Respuestas	
	#	%
1	9	9,9%
2	37	40,7%
3	24	26,4%
4	11	12,1%
5	8	8,8%
Otro	2	2,2%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 52.Facturas permitidas



Fuente: Elaboración propia

Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 10,22% de las 91 personas encuestadas en la Virginia, el 40,7% respondieron que les han permitido pagar hasta 2 facturas, mientras que con un 26,4% han dicho que les permiten pagar 3 facturas, un 12,1% dicen que les permitan pagar 4 facturas, el 8,8% respondieron que les permiten pagar 5 facturas, un 9,9% les permiten pagar 1 factura, solo 2 personas respondieron que pueden pagar entre 6 y 8 facturas, que corresponde a un porcentaje del 2,2%.

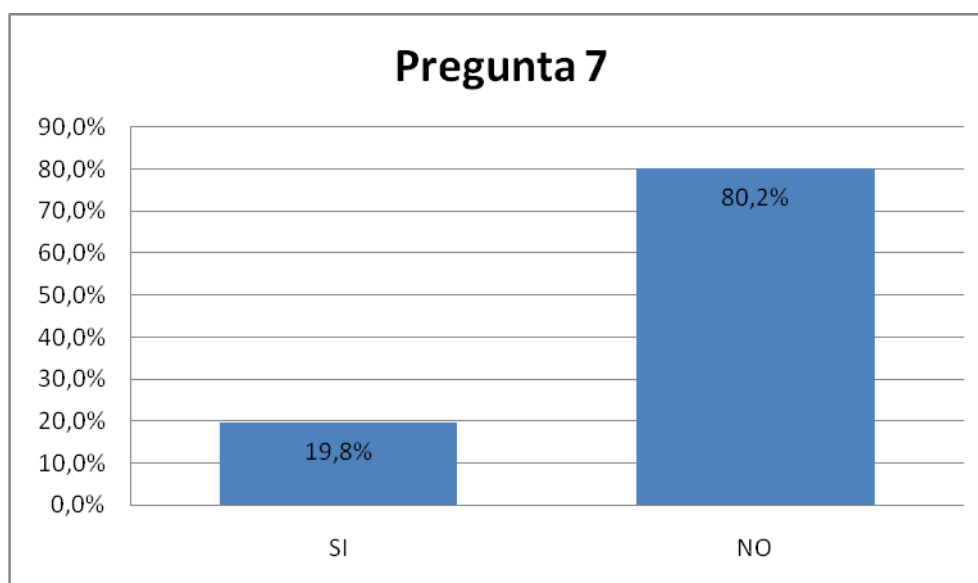
Pregunta 7. ¿Ha realizado alguna petición, queja o reclamo por el servicio prestado por CHEC?

Tabla 52.Petición, quejas y/o reclamos del servicio prestado por CHEC

Pregunta 7	Respuestas	
	#	%
SI	18	19,8%
NO	73	80,2%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 53. Petición, quejas y/o reclamos del servicio prestado por CHEC



Fuente: Elaboración propia

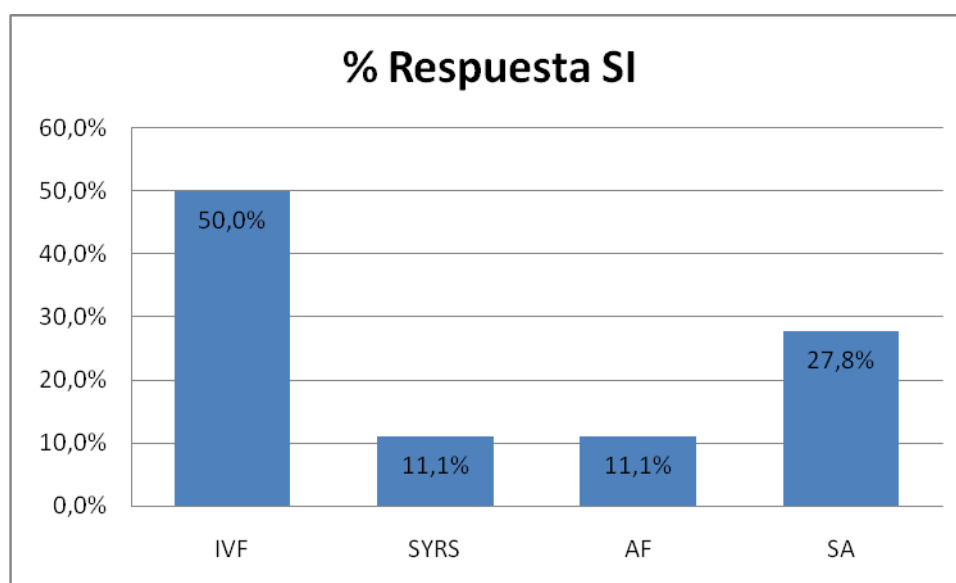
Con un nivel de confianza del 95% y manejando un 10.22% de margen de error se les pregunto 91 de los usuarios CHEC de la Virginia si habían realizado una petición, queja o reclamo al servicio prestado por CHEC donde el 80.2% no había realizado ninguna y el 19.2% si lo había realizado alguna de ellas.

Tabla 53. Petición, quejas y/o reclamos del servicio prestado por CHEC – Respuesta es afirmativa

Respuestas		
% del SI	#	%
Incremento en el valor de su factura	9	50,0%
Suspensión y reconexión del servicio	2	11,1%
Daños en redes eléctricas	0	0,0%
Atención de un funcionario	2	11,1%
Servicios adicionales	5	27,8%
Total	18	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 54. Petición, quejas y/o reclamos servicio prestado por CHEC – Respuesta afirmativa



Fuente: Elaboración propia

Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 10,22% los usuarios de la Virginia que si realizaron peticiones, quejas y reclamos la hicieron por el incremento en el valor de la factura con un 50%, por servicios adicionales prestados un 27.8%, con un 11.1% por atención de funcionarios al igual que por suspensión y reconexión del servicio.

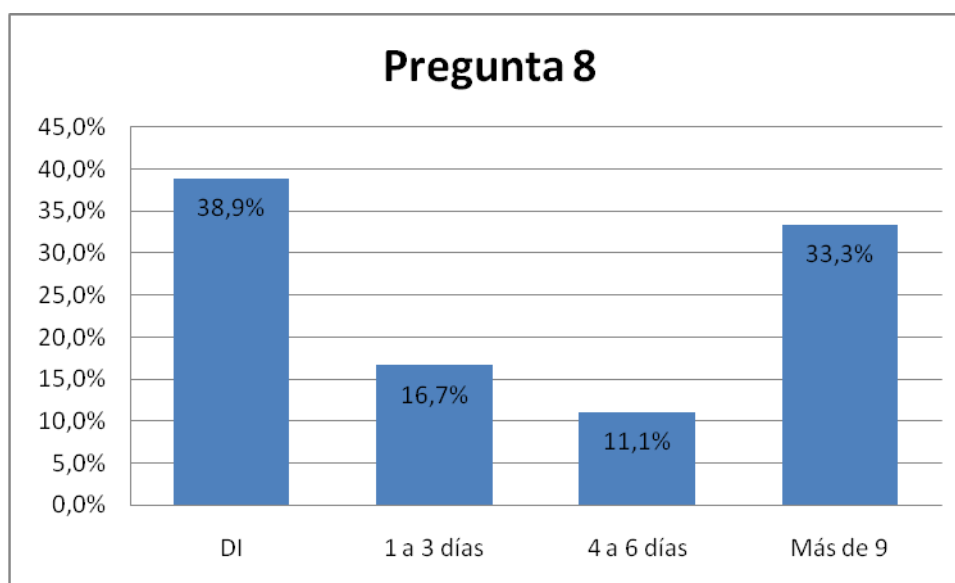
Pregunta 8. El tiempo de respuesta para sus peticiones, quejas y/o reclamos ha sido:

Tabla 54. Tiempo de respuesta para sus peticiones, quejas y/o reclamos

Pregunta 8	Respuestas	
	#	%
DI	7	38,9%
1 a 3 días	3	16,7%
4 a 6 días	2	11,1%
7 a 8 días	0	0,0%
Más de 9	6	33,3%
Sub-Total	18	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 55. Tiempo de respuesta para sus peticiones, quejas y/o reclamos



Fuente: Elaboración propia

Con un nivel de confianza del 95% de las 91 personas encuestadas en el municipio de la Virginia, respondieron que el tiempo de respuesta a sus peticiones, quejas y/o reclamos fue inmediata con un porcentaje del 38,9%, mientras que para otros el tiempo de respuesta fue de más de 9 días con un porcentaje del 33,3% , otros el tiempo de respuesta fue 1 a 3 días con un porcentaje del 16,7%, y solo un 11,1% respondieron que el tiempo de respuesta a sus peticiones, quejas y/o reclamos fue de 4 a 6 días.

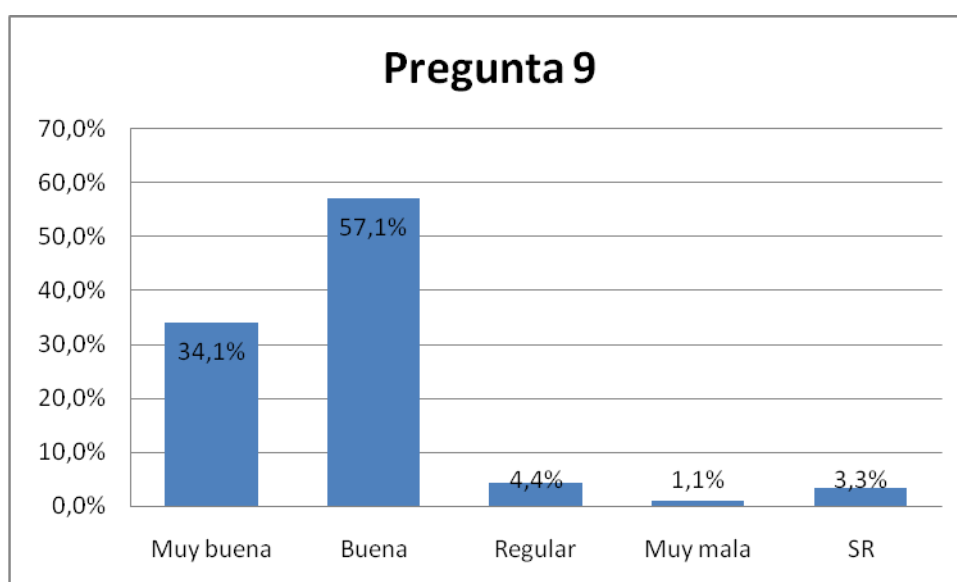
Pregunta 9. ¿Cómo ha sido la atención general brindada por los funcionarios de CHEC en los puntos de atención

Tabla 55. Atención general brindada por los funcionarios de CHEC

Pregunta 8	Respuestas	
	#	%
Muy buena	31	34,1%
Buena	52	57,1%
Regular	4	4,4%
Mala	0	0,0%
Muy mala	1	1,1%
SR	3	3,3%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 56. Atención general brindada por los funcionarios de CHEC



Fuente: Elaboración propia

Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 10,22% de las 91 personas encuestadas en la Virginia, respondieron que la atención general brindada por los funcionarios CHEC es que el 57,1% respondieron que es buena, el 34,1% opina que es muy buena, mientras un 4,4% respondieron que es regular, solo 1,1% respondieron que es muy mala, cabe decir que solo tres personas no respondieron a esta pregunta.

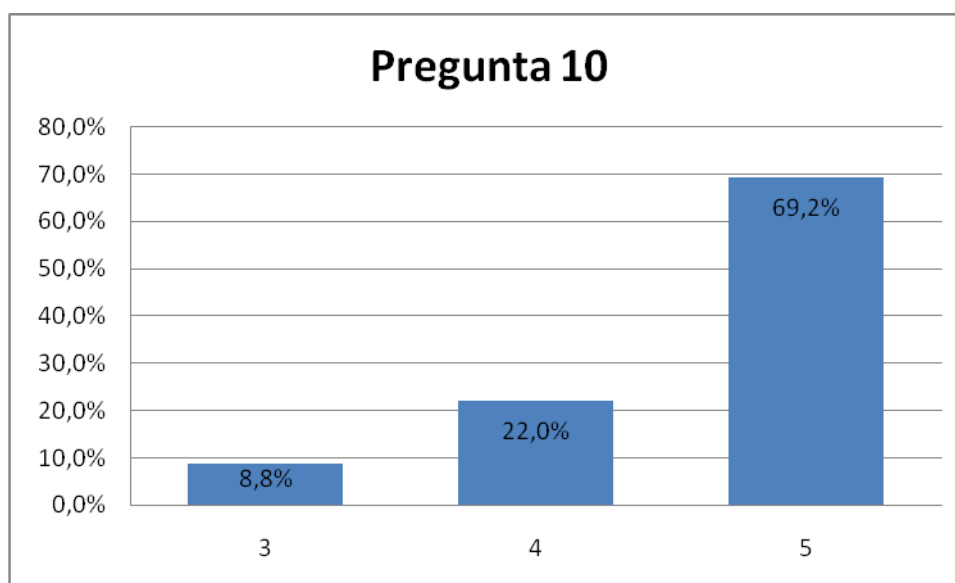
Pregunta 10. Califique el grado de satisfacción que tuvo con respecto al servicio prestado por CHEC en el punto de atención, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta.

Tabla 56. Grado de satisfacción con respecto al servicio generado por CHEC

Pregunta 10	Respuestas	
	#	%
3	8	8,8%
4	20	22,0%
5	63	69,2%
Total	91	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 57. Grado de satisfacción con respecto al servicio generado por CHEC



Fuente: Elaboración propia

De las 91 personas encuestadas en el municipio de La Virginia el 69,2% se consideran muy bueno el servicio de la CHEC, el 22% lo consideran bueno. Es importante considerar que el 8.8% lo califican como regular.

Conclusiones Para Santa Rosa de Cabal

- Aunque la encuesta arrojó resultados muy positivos y favorables para el punto de atención CHEC en Santa Rosa de Cabal respecto a las condiciones físicas del lugar cabe anotar que los usuarios no se sienten del todo seguros puesto que no perciben la presencia de un vigilante en la puerta principal de este punto.
- Se observó que el día 30 noviembre siendo el primer día de recaudo solo había una cajera y los usuarios permanecían en la fila por más de 30 minutos.

Conclusiones Para Dosquebradas

- De acuerdo a los resultados arrojados por las encuestas y según lo que se pudo observar, los cajeros son rápidos en su labor, obteniendo un porcentaje total de 97.5% derivados de las calificaciones que se le dieron entre buena y muy buena.
- Según los resultados reflejados en el análisis de la encuesta, el 73.7% de los usuarios permaneció en la fila entre 1 a 15 minutos antes de ser atendido por el cajero, mientras que el 26.2 % esperó de 15 a 30 minutos en la fila, lo que puede deducir que la gran mayoría de personas fue atendida en un tiempo prudencial.
- El porcentaje de personas que pagan más de cinco facturas es muy poco y no interfiere con la rápida rotación de la fila, pues solo corresponde al 1.5% de los usuarios encuestados.
- El porcentaje de personas que manifestaron no haber presentado nunca una queja o reclamo es relativamente bajo (21.72%), teniendo en cuenta que las empresas de servicios públicos tienen la tendencia de recibir muchas quejas y reclamos por parte de los usuarios debido al número de público que presta sus servicios.
- Se evidenció que el mayor porcentaje de personas que reportaron quejas y reclamos fue debido al incremento en el valor de la factura, con un porcentaje

del 57.8%; seguido de un 15.6% correspondientes a las inconformidades por los servicios adicionales.

- El resultado de las encuestas permite afirmar que el 34.9% de las peticiones, quejas y reclamos, fueron resueltas de inmediato; un 30.2% de uno a 8 días, mientras que el 34.9% restante fueron resueltas en más de 9 días.
- De acuerdo a los resultados arrojados por las encuestas, los usuarios se sienten satisfechos con el servicio, sin embargo perciben que la atención en general es buena, no llegando a ser excelente.

Conclusiones Para La Virginia

- Teniendo en cuenta los resultados de la anterior encuesta se puede decir que en el municipio de la Virginia no presenta mayor deficiencia en cuanto al servicio prestado.
- Cabe mencionar que para un 15,4% de las personas encuestadas consideran inseguro el punto de pago, del mismo modo con un 33% de las personas encuestadas respondieron que se demoran entre 26 y 30 minutos en ser atendidos, y esto se puede concluir que es por causa de la agilidad en la transacción, sin embargo es notable que en su mayoría respondieron, que es muy buena la agilidad y esto se puede demostrar con el resultado de la encuesta con un 72,5% de las personas encuestadas, del mismo modo muchas de las personas encuestadas respondieron que solo han hecho uso de las peticiones, quejas y/o reclamos con un 19,8%, y solo con un 50% lo hicieron por el incremento en sus facturas, esto nos indica que el servicio prestado por los funcionario CHEC es significativo y de muy buena calidad.

Recomendaciones Para Santa Rosa de Cabal

- Seguridad del sitio: se sugiere exista un celador en la puerta principal siempre visible.
- Señalización del lugar: se recomienda que esta señalización sea más explícita y visible con puntos estratégicos de ubicación que permitan el correcto desplazamiento de las personas en el interior del punto de recaudo.
- Tiempo promedio de permanencia en la fila: se recomienda que desde el primer día de recaudo habiliten las otras dos cajas, puesto que al atender una sola ventanilla hace más extenso el tiempo de permanencia de los usuarios en la fila y por lo tanto generando en estos una percepción de mal servicio.
- Una segunda observación es que se tome en cuenta la creación de una fila preferencial para adultos mayores, mujeres embarazadas y discapacitados.
- Apoyo en la resolución de inquietudes: se sugiere que exista una mejor explicación a las dudas presentadas, además de esto se recomienda que los usuarios no salgan del lugar sin estar completamente seguros de haber aclarado y entendido la explicación a sus inquietudes.
- Preferencias del cajero con algunos usuarios: Se recomienda que todos los usuarios sean tratados con igualdad aunque los resultados arrojados en esta pregunta fueron positivos, un total de 4.99% han notado preferencias hacia algunos usuarios por parte del cajero a lo cual se le debe prestar atención ya que todos están pagando por un servicio prestado y algunos van con urgencia de ser atendidos puesto que deben ejercer otras labores.
- Ha realizado alguna petición, queja o reclamo por el servicio prestado en la CHEC: Se recomienda prestar especial cuidado principalmente en el punto de atención de un funcionario ya que los resultados arrojaron un total de 20.4% de usuarios que habían presentado alguna petición, queja o reclamo y de este porcentaje el 53.5% se quejo de la mala atención que algún funcionario la habría prestado. Por lo tanto es necesario poner a los funcionarios al tanto de esta situación para así tomar las medidas respectivas.

- Tiempo de respuesta para sus peticiones y/o reclamos: Se recomienda prestar atención en los tiempos de respuesta ya que no deberían ser tan prolongados pues de los usuarios que presentaron alguna queja o reclamo al 46.3% tardaron más de 9 días en responder su solicitud lo cual hace del servicio algo deficiente causando inconformidad en los usuarios ya que esto hace parecer que sus solicitudes tienen poca importancia.

Recomendaciones Para Dosquebradas

- Las encuestas fueron realizadas en época de invierno, lo que ocasionaba que el piso permaneciera húmedo y sucio ya que los usuarios entraban y salían, y a pesar de que las encuestas arrojaron que el 54% de las personas consideraban que el aseo era muy bueno y el 31.8% consideraba que era bueno, se recomienda asignar una persona para secar el piso y además situar un aviso que indique que el piso está húmedo y que puede ser peligroso; así como situar recipientes para la basura en puntos estratégicos de las instalaciones, y en caso de no ser permitido comer dentro de las oficinas, poner un aviso visible que así lo indique.
- Con respecto a la comodidad del mobiliario, se recomienda que se separe las sillas de espera del área de servicio al cliente de la fila para las ventanillas de recaudo, ya que se observó que cuando en esta área hay muchas personas que esperan por su turno deben permanecer de pie y a los lados de la fila de recaudo y de los mismos asesores comerciales, lo que genera congestión y desorganización en el punto de recaudo.
- En el momento de realizar la encuesta se observó que la congestión en el área de Servicio al Cliente, entorpecía el proceso de recaudo, ya que las personas que necesitaban pedir pagos parciales, financiaciones, hacer quejas y reclamos o pedir una nueva factura, debían pasar primero por esta área, y en este proceso se observó lentitud, lo que ocasionaba inconformidad por parte de los usuarios a la hora de llegar a la ventanilla de recaudo, pues es mucho más demorado servicio al cliente que el mismo proceso de recaudo, ya que los asesores comerciales son

insuficientes (hay cuatro puestos de trabajo, de los cuales solo laboraban dos personas).

- A pesar de que en el análisis de las encuestas reflejó que el 87.9% de las 198 personas encuestadas calificaron la seguridad del lugar como buena y muy buena, si se pudo observar que a la persona encargada de la seguridad también se le asignan otras funciones, como brindar información a los usuarios y estar pendiente de la fila, lo que permite que la portería este sola por momentos y genera la sensación de inseguridad para algunos usuarios.
- Con relación a la señalización, claridad y visibilidad de la información, y a pesar de que el resultado de las encuestas arrojó que el 76.3% las personas opinan que la señalización es buena y muy buena, el 80.3% que es clara y el 77.8% que es visible, se evidenciaron muchas fallas en la señalización, ya que faltan mensajes informativos, flechas, señalización en los puestos de trabajo, que informen a los usuarios sobre el proceso que se debe seguir dentro de las instalaciones y a quién se deben dirigir según su necesidad; se recomienda asignar un funcionario a la entrada de las instalaciones que brinde información y le indique al usuario donde debe dirigirse, además debe haber más señalización tanto de la empresa como la reglamentaria (salida de emergencia, extintor, entre otros); como es sabido, el local en el que se encuentra ubicada la oficina en este momento es temporal, pero no es razón suficiente para que falte señalización, ya que se observó que muchas personas se encontraban desubicadas dentro del lugar.
- Existe fila preferencial para recaudo, pero en servicio al cliente no existe fila preferencial que permita que los adultos mayores, las mujeres embarazadas y con niños en brazos tengan prioridad a la hora de ser atendidos para solicitar una nueva factura, hacer un pago parcial y en general todos los procedimientos que allí se adelantan antes de pasar a la ventanilla de recaudo.

Recomendaciones Para La Virginia

- Se sugiere analizando los resultados de las encuestas y por información adicional recibida de los usuarios que se disponga de un cajero adicional en época de recaudo para con ello obtener mayor agilidad en los procesos.
- Los usuarios que se encontraban en el punto de pago el día que se realizó a la encuesta sugieren tener a disposición de vigilancia permanente para aumentar la seguridad del punto de recaudo ya que no se cuenta con esta persona, así mismo es necesario tener en el punto de recaudo una persona que de información y orientación para que los usuarios para que estos sepan a donde dirigirse dependiendo de su diligencia y con ello evitar aglomeraciones innecesarias en las filas y lograr que los usuarios les tome menos tiempo para realizar su transacción.

Apéndices

Apéndice A. Observación directa del municipio de Santa Rosa de Cabal

Formato para el método de observación directa en Santa Rosa de Cabal		
Fecha: 02 de septiembre del 2010	Lugar: sede CHEC Santa Rosa de Cabal	Hora inicio: 2:00 pm Hora finalización: 3:00 pm
Empresa:	CHEC punto de servicio santa rosa de cabal	
Observadores:	Juan Camilo Castaño Marín	
Objetivo:	Determinar el comportamiento de los usuarios y de los funcionarios CHEC, en el punto de atención en época de recaudo	
Criterios:	Horario de atención, sistema para el recaudo, actitud del asesor comportamiento del usuario, tipos de personas, calidad del servicio, tiempo.	
Observación		
Horario de atención: 7:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 4:00 pm		
Sistema de recaudo: está dividido en cuatro módulos, uno es de servicio al cliente los otros tres son para el recaudo, por medio de ventanillas.		
Actitud del asesor: es adecuada, muestran cordialidad y denotan que tienen amplios conocimientos de los temas tratados por el usuario, sin embargo su personalidad es muy parca y por ende el ánimo con que atiende a los usuarios es simple y bajo en cordialidad.		
Comportamiento del usuario: está dentro de lo normal, se les nota muy relajados y tranquilos, no demuestran afán o descortesía para con los asesores.		
Tipo de persona que hace el recaudo: en su mayoría son adultos mayores, tanto hombres como mujeres, amas de casa que van con sus hijos menores u otros acompañantes.		
Calidad del servicio: es bueno, oportuno, es ágil, es simplificado y está sistematizado.		
Tiempo que se tardan en atender al usuario: por lo general, entre 3 y 5 minutos, y de 2 a 3 minutos para concluir con el proceso de transacción de cada usuario.		

Apéndice B. Observación directa del municipio de Dosquebradas

Formato para el método de observación directa en Dosquebradas		
Fecha: 02 de septiembre del 2010	Lugar: sede CHEC Dosquebradas	Hora inicio: 1:00 pm Hora finalización: 2:00 pm
Empresa:	CHEC punto de servicio Dosquebradas	
Observadores:	Leidy Milena Ortiz	
Objetivo:	Determinar el comportamiento de los usuarios y de los funcionarios CHEC, en el punto de atención en época de recaudo	
Criterios:	Horario de atención, sistema para el recaudo, actitud del asesor comportamiento del usuario, tipos de personas, calidad del servicio, tiempo.	
Observación		
Horario de atención: 7:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 4:00 pm		
Sistema de recaudo: está dividido en cuatro módulos, uno es de servicio al cliente los otros tres son para el recaudo, por medio de ventanillas.		
Actitud del asesor: es buena, se nota que conocen y dominan los temas pero son muy pocas la ventanillas para atender.		
Comportamiento del usuario: se les ve estresados, preocupados y cansados por tanta espera en la fila.		
Tipo de persona que hace el recaudo: en su mayoría son adultos mayores hombres y mujeres, también amas de casa que van con sus hijos u otros acompañantes.		
Calidad del servicio: es muy regular, demasiado lento y la atención no es la mejor, pues las encargadas son muy demoradas y no solucionan rápido las inquietudes de los usuarios.		
Tiempo que se tardan en atender al usuario: generalmente entre 18 a 20 minutos haciendo la fila.		

Apéndice C. Observación Directa del Municipio De La Virginia

Formato para el método de observación directa en la Virginia		
Fecha: 02 de septiembre del 2010	Lugar: sede CHEC la Virginia	Hora inicio: 10:00 am Hora finalización: 11:00 am
Empresa:	CHEC punto de servicio la Virginia	
Observadores:	Jairo Alexander Santana	
Objetivo:	Determinar el comportamiento de los usuarios y de los funcionarios CHEC, en el punto de atención en época de recaudo	
Criterios:	Horario de atención, sistema para el recaudo, actitud del asesor comportamiento del usuario, tipos de personas, calidad del servicio, tiempo.	
Observación		
Horario de atención: 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 5:30 pm		
Sistema de recaudo: un modulo para el servicio al cliente, uno para el recaudo que está habilitado y otro sin funcionamiento.		
Actitud del asesor: se nota poco amable y no es suficientemente informativo.		
Comportamiento del usuario: se puede notar que algunos vienen con mucha prisa y algunos otros no expresan motivo de afán y se dedican a esperar.		
Tipo de persona que hace el recaudo: jóvenes y adultos, en su mayoría son mujeres amas de casa.		
Calidad del servicio: claramente se denota lentitud en el servicio, pero al mismo tiempo se puede constatar de que es muy efectivo.		
Tiempo que se tardan en atender al usuario: generalmente entre 2 y 3 minutos por usuario en la fila.		

Apéndice D.Formato unificado de entrevista a los jefes de cada zona CHEC

Formato unificado de entrevista a los jefes de cada zona CHEC		
Día: 09	Mes: septiembre	Año: 2010
Zona a entrevistar (lugar específico): Zona sur (Santa Rosa de Cabal y Dosquebradas)		
Información del entrevistado: Nombre: cesar delgado Cargo: encargado área comercial zona que dirige: Santa Rosa de Cabal y Dosquebradas		
Objetivo de la entrevista: Conocer los intereses y expectativas que tiene la CHEC para el desarrollo de la investigación de los estudiantes de tecnología en mercadeo de la UCPR durante el periodo de práctica.		
1. ¿Que pretende CHEC obtener por medio de este estudio de mercado? R/: en periodos altos de recaudo normalmente hay aglomeración en las ventanillas tanto en recaudo como en servicio al cliente, los procesos se hacen más lentos hay más inconformidad y suponemos que el cliente se siente mal atendido “necesitamos el estudio porque lo intuimos pero no lo sabemos”; porque son periodos en que por la cantidad de gente la atención se hace más difícil. Queremos saber efectivamente en estos periodos que es lo que ocurre. 2. ¿En qué aspecto preferiría que se enfocara el estudio de mercado? R/: es lógico que cuando nosotros estamos en periodo de alto auge haya inconformidad, calor en las oficinas, mayor número de personas por atender,		

filas más extensas.

Queremos saber las percepciones de los usuarios para de alguna manera establecer planes de mejoramiento que orienten a la satisfacción del cliente.

3. ¿Cuáles fueron los criterios que tuvieron en cuenta para elegir esta investigación?

R/: yo preferiría saber los tiempos que se demora un usuario desde que entra a la oficina hasta cuando se retira (fila, ventanilla), conocer su concepto acerca de cómo le pareció la atención en la ventanilla, si le pareció rápida la atención, quedó satisfecho con esa respuesta que le dieron, si efectivamente le dieron la respuesta que él esperaba, conocer si entendió la respuesta que le dieron.

4. ¿Qué tipos de investigaciones han realizado anteriormente?

R/: ha habido otras investigaciones orientadas a la satisfacción del cliente por parte de la empresa, uno de ellos fue el estudio CIER. Por el tiempo los otros pueden ser encontrados en la página web, o puedo darle la información a todo el grupo de trabajo porque entiendo que la pregunta va orientada a esos estudios que arrojaron pero lo que yo no preferiría es que ustedes se sesgaran en esos estudios porque lo que lograríamos es lo que ya nos dijeron y no queremos eso , si no que haya unos elementos nuevos que le ayuden a ustedes académicamente y que nos ayuden a nosotros a explorar las mejores opciones para mejorar la atención.

5. ¿Ustedes tienen algún tipo de protocolo de servicio al cliente y como evalúan que se esté siguiendo por los funcionarios del área de recaudo?

R/: se han hecho ejercicios muy incipientes en el área de servicio. En la última convención se les dio plegables a los del área comercial para que ellos supieran la manera de cómo un cliente debe ser atendido pero solamente desde el punto de vista de la formalidad, como se debe atender el mismo, pero que se le haga seguimiento a esa actividad eso no se tiene. El estudio puede arrojar efectivamente eso, puede involucrarse en la manera como operan las ventanillas. El protocolo no está de alguna manera metido en la mente de

todos.

6. ¿Qué importancia y cuál es el proceso que se le da a las quejas y/o reclamos que reciben de los usuarios?

R/: es un proceso largo. Hoy CHEC está orientada totalmente a trabajar sobre el tema de PQR (peticiones, quejas y reclamos) porque es el indicador donde puede sacar pecho la empresa y decir que ha hecho mejores gestiones en los últimos tiempos. Es fundamental para la empresa en este momento porque de alguna manera la superintendencia de servicios públicos mantiene pendiente si las empresas de servicios públicos cumplen con los requerimientos.

Hoy por hoy estamos muy bien calificados en este aspecto; es una orientación que tiene la empresa porque las PQR sean bien contestadas y en el tiempo requerido. Hemos sido muy asertivos en la manera como respondemos nuestras peticiones, quejas y reclamos que tengamos en nuestro poder.

Tenemos una meta: que todas nuestras PQR estén por debajo de los 8 días cuando la ley nos otorga 15 días, pero estoy hablando en promedio que quiere decir que hay PQR que se responden en un menor tiempo como hay otros que requieren más tiempo porque son más delicadas o requieren algún tipo de investigación.

7. ¿Por qué se escogieron las tres zonas específicas?

R/: porque ustedes tenían la facilidad para esa zona. Si el equipo de trabajo hubiese podido abarcar una zona más grande nos hubiera gustado más, pero ustedes tenían la dificultad del lugar; donde se debían reunir era muy difícil que los grupos de trabajo atendieran las localidades tan dispersas. Como en las que están no lograrían hacer un buen trabajo, intentamos concentrar en 3 sedes importantes que quedaban más cercanas a su sede de estudio que es la católica.

8. ¿Qué estrategias de servicio utilizan para efectuar el sistema de recaudo y como saben si éstas son efectivas?

R/: algunas de las estrategias son:

En caso de alto recaudo las oficinas disponen de mayor personal en los puntos

de ventanilla normalmente en las grandes oficinas como Manizales, santa rosa y Dosquebradas como posiblemente la Virginia disponen de todo su personal.

Que los sistemas estén operativamente funcionando, normalmente estas oficinas tienen unas comunicaciones por fibra óptica. Eso ha logrado que haya más rapidez en los sistemas de información.

Cajeros en las ventanillas de recaudo con la habilidad de satisfacer los requerimientos.

Que los asesores comerciales estén bien empapados de información para poder darle al cliente una respuesta con fluidez.

Día: 08	Mes: septiembre	Año: 2010
Zona a entrevistar (lugar específico): Zona sur occidente (Virginia, Risaralda)		
Información del entrevistado: Nombre: John Jairo Arango Ospina Cargo: profesional del área comercial zona que dirige: sur occidente		
Objetivo de la entrevista: Conocer los intereses y expectativas que tiene la CHEC para el desarrollo de la investigación de los estudiantes de tecnología en mercadeo de la UCPR durante el periodo de práctica.		

1. ¿Que pretende CHEC obtener por medio de este estudio de mercado?

R/: obtener una señal de satisfacción o insatisfacción de nuestros clientes.

2. ¿En qué aspecto preferiría que se enfocara el estudio de mercado?

R/: en el comportamiento de las filas (tiempo de espera).

3. ¿Cuáles fueron los criterios que tuvieron en cuenta para elegir esta investigación?

R/: los criterios para realizar no obedecen a una problemática generalizada, sino al centramiento en recursos y atención en donde la actividad del recaudo ha impactado tanto a clientes internos como externos.

4. ¿Qué tipos de investigaciones han realizado anteriormente?

R/: investigaciones cualitativas como: voz del cliente, grupos focales y clientes incognitos. Además se han realizado encuestas de satisfacción.

5. ¿Ustedes tienen algún tipo de protocolo de servicio al cliente y como evalúan que se esté siguiendo por los funcionarios del área de recaudo?

R/: no existe un protocolo muy estandarizado, no ha sido institucionalizado.

6. ¿Qué importancia y cuál es el proceso que se le da a las quejas y/o reclamos que reciben de los usuarios?

R/: se le da alta importancia, pues se siguen procesos de atención y respuesta enmarcados en la ley 142 de 1994.

7. ¿Por qué se escogieron las tres zonas específicas?

R/: se escogieron tres localidades importantes para la empresa, por su número de clientes y cultura de los mismos.

8. ¿Qué estrategias de servicio utilizan para efectuar el sistema de recaudo y como saben si éstas son efectivas?

R/: estrategias de servicios como: pagos virtuales, datafonos, entidades

bancarias, centro de atención indirecta como los SAIS (servicios de atención indirecta), situados en corregimientos y municipios de alta ruralidad. Recaudo en cualquier punto CHEC independientemente de donde sea su domicilio.

Sabemos que estas estrategias son efectivas por los reportes que llegan a la oficina de tesorería de la CHEC por parte de las entidades bancarias y las oficinas de recaudo.

Apéndice E. Instrumento de medición



ENCUESTA PARA MEDIR LAS PERCEPCIONES DE CALIDAD DE LOS USUARIOS CHEC

Buen(as) día (tarde). Con el propósito de evaluar la calidad del servicio que presta CHEC nos gustaría conocer la opinión que posee de los puntos que se describen a continuación en esta corta encuesta.

MUNICIPIO: Dosquebradas ☐ La Virginia ☐ Santa Rosa ☐

NOMBRE: _____ TELEFONO: _____

1. Con relación a las condiciones físicas del punto de atención, califique las siguientes opciones en una escala de 1 a 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta:

a. Aseo del lugar	1	2	3	4	5
b. Comodidad del mobiliario	1	2	3	4	5
c. Seguridad del lugar	1	2	3	4	5
d. Señalización del lugar	1	2	3	4	5

2. Con relación a la información que hay en el punto de atención, califique las siguientes opciones en una escala de 1 a 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta:

a. Claridad en la información	1	2	3	4	5
b. Visibilidad de la información	1	2	3	4	5

3. El tiempo promedio que usted permanece en la fila antes de ser atendido es de:

Menos de 5 minutos ☐	6 a 10 minutos ☐	11 a 15 minutos ☐	16 a 20 minutos ☐
21 a 25 minutos ☐	26 a 30 minutos ☐	Más de 30 minutos ☐	☐

4. Con relación al servicio prestado por el cajero en la ventanilla, califique los siguientes opciones en una escala de 1 a 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta:

a. Cordialidad en su saludo	1	2	3	4	5
b. Atención recibida	1	2	3	4	5
c. Apoyo en la resolución de inquietudes	1	2	3	4	5
d. Agilidad en la transacción	1	2	3	4	5
e. Presentación personal	1	2	3	4	5

5. ¿Nota usted preferencia del cajero con algunos usuarios?

Nunca ☐ Casi nunca ☐ Algunas veces ☐ Casi siempre ☐ Siempre ☐

6. ¿Qué número de facturas le han permitido o ha visto que le permita pagar el cajero a una persona en una sola transacción?

1 2 3 4 5 otras ☐ ¿cuántas? ☐

7. ¿Ha realizado alguna petición, queja o reclamo por el servicio prestado por CHEC?

Si ☐ No ☐ Si su respuesta es negativa pase a la pregunta 9.

Si su respuesta es afirmativa seleccione de qué tipo ha sido la más frecuente:

Incremento en el valor de su factura	☐	Atención de un funcionario	☐
Suspensión y reconexión del servicio	☐	Servicios Adicionales	☐
Daño en redes eléctricas	☐		

8. El tiempo de respuesta para sus peticiones quejas y/o reclamos ha sido:

De inmediato ☐ 1 a 3 días ☐ 4 a 6 días ☐ 6 a 8 días ☐ más de 9 días ☐

9. ¿Cómo ha sido la atención general brindada por los funcionarios de CHEC en el punto de atención?

Muy buena ☐ Buena ☐ Regular ☐ Mala ☐ Muy mala ☐

10. Califique el grado de satisfacción que tuvo con respecto al servicio prestado por CHEC en el punto de atención, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta.

1 2 3 4 5

¡Gracias por su colaboración!