

Metodología para la medición de Impactos Intermedios del programa “Mesas Zonales”

**Cuarto producto entregable
Medición Resultados Preliminares**

Enero 2015

“Asistí porque me interesa velar por el desarrollo integral de mi municipio y porque tengo mucha confianza y credibilidad en la CHEC”

Asistente de Marulanda, Caldas

“Porque la CHEC nos ha cumplido, yo le cumplo a la CHEC, muchas gracias por estas invitaciones que nos dan la oportunidad de contarles nuestros problemas”

Asistente de Villamaría, Caldas

Contenido

1. Programa Mesas Zonales	4
2. Características de los asistentes.....	4
2.1. Educativas	5
2.2. Laborales	5
2.3. Socioeconómicas.....	7
3. Participación en Mesas Zonales	8
3.1. Grupos de Comparación.....	9
4. Variables de Resultado.....	11
4.1. Participación Comunitaria.....	11
4.2. Relacionamiento CHEC.....	13
4.3. Percepción y expectativas frente a calidad y atención al cliente	14
4.4. Reconocimiento CHEC.....	18
4.5. Conocimiento	19
5. Variables de Impacto.....	22
5.1. Satisfacción.....	22
5.2. Familiaridad y cercanía.....	24
5.3. Confianza.....	26
5.4. Corresponsabilidad y compromiso.....	28
6. Expectativas sobre Mesas Zonales	29
7. Conclusiones y recomendaciones	32
8. Anexos.....	34
8.1. Formularios de encuestas diligenciados.	34
8.2. Archivo de digitación final.....	34
8.3. Archivo de digitación final ajustado para análisis.....	34
8.4. Anexos Estadísticos	34

1. Programa Mesas Zonales

Como una estrategia social para acercarse a la comunidad y los clientes la CHEC viene realizando unos encuentros con la ciudadanía de su área de influencia en los departamentos de Caldas y Risaralda denominada Mesas Zonales. El programa que se ejecuta desde el 2012 tiene tres espacios de encuentro con la comunidad. El primero es en cada municipio y en algunos corregimientos donde se escuchan las solicitudes, inquietudes y sugerencias de la comunidad.

El segundo espacio se conoce como Hablando Claro, el cual es un encuentro por zonas que al que se convocan representantes elegidos en cada mesa zonal. Este encuentro tiene la particularidad de contar con la presencia del gerente de la empresa, lo cual genera una motivación adicional a las personas a asistir.

El tercer espacio se trata de la rendición de cuentas que realiza la CHEC a la comunidad sobre el desarrollo de las Mesas Zonales durante el año. Esta rendición de cuentas es el encuentro de Voceros o líderes de cada mesa zonal, por lo general cuatro personas por cada mesa zonal. Allí se hace un balance de todos los temas tratados en los encuentros con la comunidad y la empresa expone los hechos cumplidos y los pendientes.

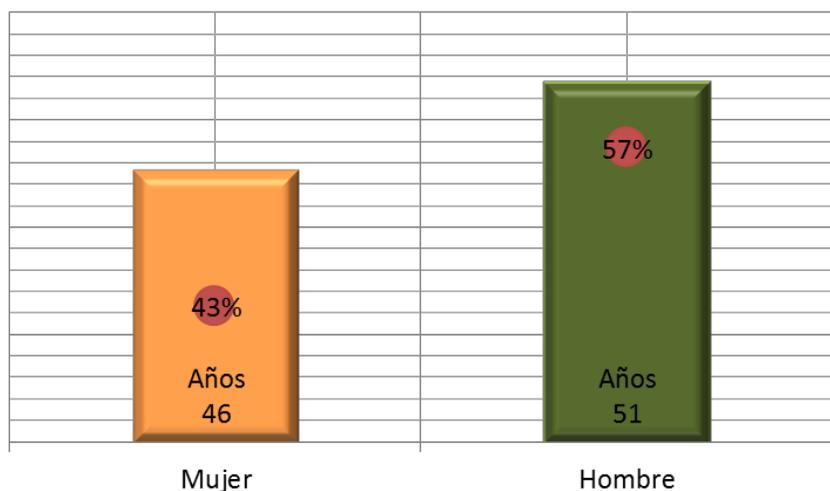
En consecuencia la CHEC ha logrado posicionar una estrategia de participación, diálogo y rendición de cuentas con la comunidad y sus clientes. Por esa razón, se decide hacer una revisión del impacto de las Mesas Zonales con el objetivo de disponer de información confiable sobre los efectos del programa en las comunidades.

El presente documento da respuesta a la pregunta planteada por los funcionarios de la CHEC que han encabezado el programa en últimos años la cual es ¿qué cambios se observan como resultado de la participación en las mesas zonales? Se presentan el estado de las variables de resultado e impacto del programa para el año 2014.

2. Características de los asistentes

El perfil de los asistentes a las mesas zonales corresponde a personas con una edad promedio entre los 47 y los 51 años de edad. Se destaca el hecho de que la asistencia de jóvenes menores de 25 años fue del 6%. Por otra parte la proporción de mujeres que asistieron a los encuentros de CHEC fue del 43%, lo que indica una participación igualitaria por género.

Figura 1. Edad y sexo de los asistentes

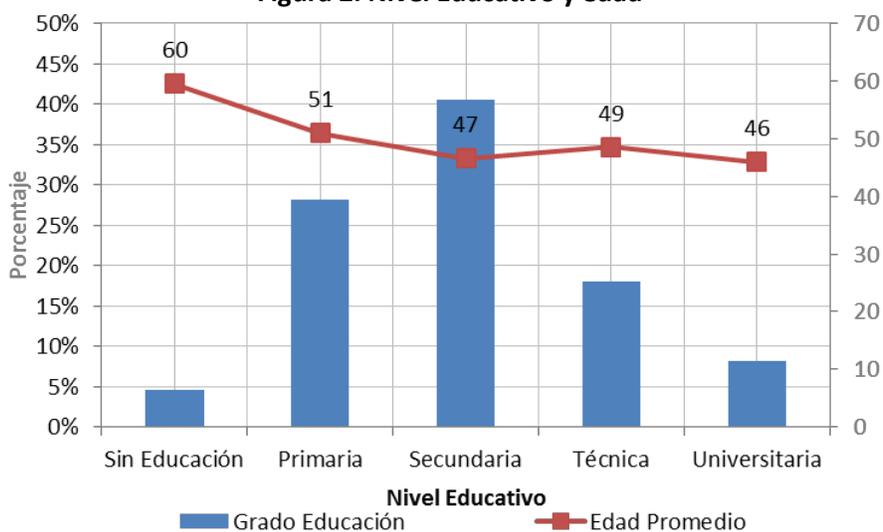


Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

2.1. Educativas

La mayor parte de los asistentes a las mesas zonales tiene la educación básica: el 40% alcanzaron estudios de secundaria y un 30% de primaria. Un 5% de los asistentes corresponde a población analfabeta técnica o funcional, ya que reportan no tener ningún grado de educación aprobado; allí se identifica que se trata de personas con edad promedio de 60 años. En general se identifica que las personas más jóvenes tienen niveles educativos más altos.

Figura 2. Nivel Educativo y edad



Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

2.2. Laborales

Como muestra la tabla siguiente sobre participación de mercado laboral, la mayor parte de los asistentes son trabajadores: un 39% como independientes y un 23% como empleados. En el resto de la población un 19% se dedica a oficios del hogar, un 9% a otras actividades (algunos son pensionados), el 7% está desempleado y 4% no participa del mercado laboral porque son estudiantes o están incapacitados para trabajar.

Tabla 1. Ocupación Laboral asistentes

Ocupación	Porcentaje
Empleado	23%
Independiente	39%
Desempleado	7%
Estudiante	3%
Oficios hogar	19%
Otra actividad	9%
Incapacitado	1%
Total	100%

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Una cuarta parte de los asistentes que trabajan son obreros o agricultores, el 24%. Otra cuarta parte hacen actividades por cuenta propia, el 23%. Dedicado a que el nivel educativo de esta población es predominantemente secundaria, muy probablemente esta población hace parte del sector informal del mercado laboral.

Tabla 2. Posición laboral asistentes

Posición Laboral	Porcentaje
Profesional	3%
Técnico	3%
Directivo	2%
Funcionario público	11%
Administrativo	2%
Comerciante	11%
Servicios	7%
Cuenta Propia	23%
Obrero / agricultor	24%
Otro	16%
Total	100%

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

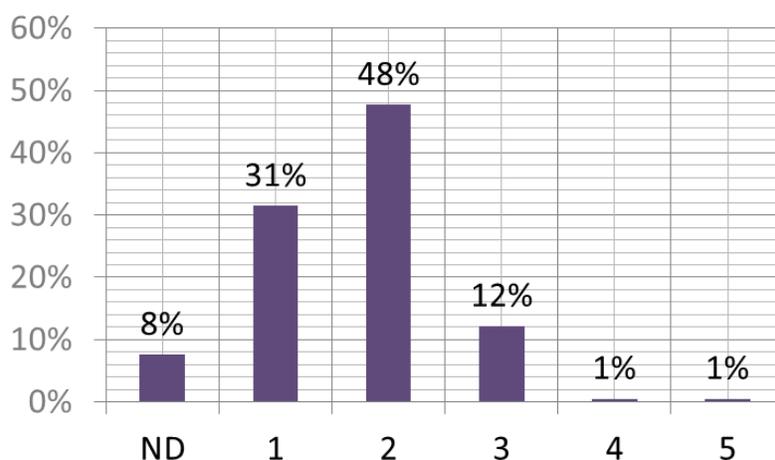
Por otra parte, aunque las mesas zonales son un espacio para atender a clientes y usuarios directamente un 11% de los asistentes trabajan como funcionarios públicos (concejales, personero municipal, profesionales de las alcaldías). Siendo una situación destacable para las mesas zonales

ya que puede convertirse en un factor motivante para que otros sectores de la comunidad asistan a encuentros futuros.

2.3. Socioeconómicas

La información socioeconómica revela que el 48% de los usuarios asistentes son estrato 2, un 32% son estrato 1. Además se identificó un 8% de los asistentes que son personas que no tiene disponible el servicio de energía, siendo esta la razón por la cual asisten a las mesas zonales.

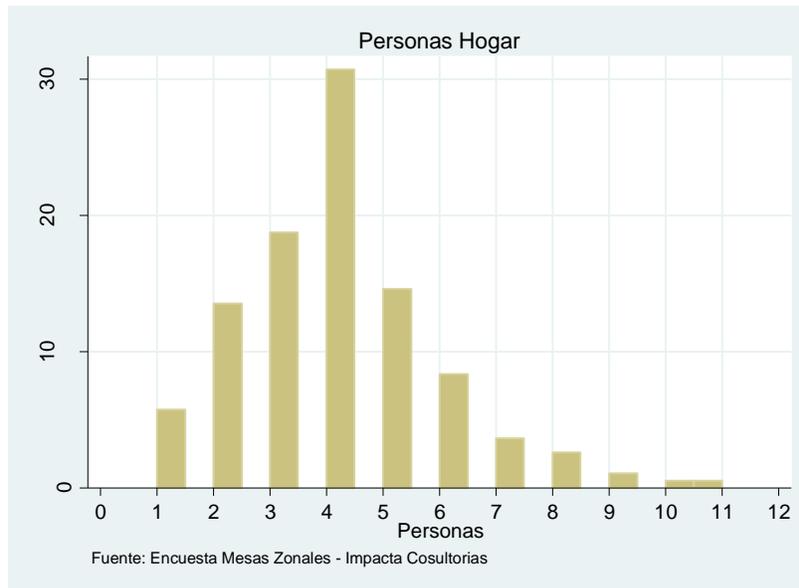
Figura 3. Estrato socioeconómico



Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Sobre el tipo de vivienda, el 61% reportó que viven en una casa y el 34% en una finca. En promedio el grupo familiar está conformado por 4 personas. Si se piensa que los asistentes replican parte de la información de los encuentros de mesas zonales al interior de su grupo familiar, podría decirse que los usuarios indirectos de los resultados de mesas zonales son cuatro veces el número de asistentes, es decir que para el caso de 2014 serían ocho mil personas.

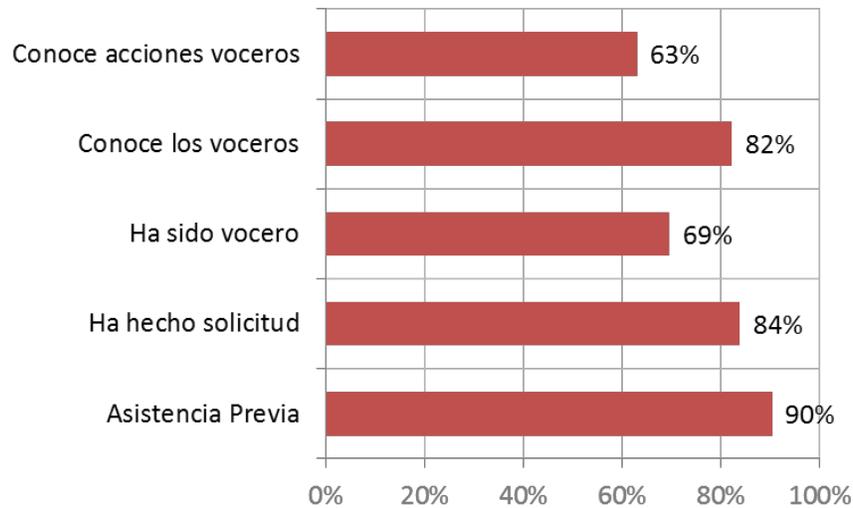
Figura 4. Personas unidad familiar – potencia usuarios indirectos



3. Participación en Mesas Zonales

La participación en las mesas zonales es voluntaria y abierta, es decir, que una persona puede asistir al encuentro cada año, si se trata de una persona que vive en un corregimiento puede asistir a la mesa zonal de su corregimiento y al de la cabecera de su municipio si tiene la disponibilidad. Se indagó por la asistencia previa y se encontró que el 90% de los encuestados habían asistido previamente a una mesa zonal, como se observa en la barra inferior de la siguiente gráfica.

Figura 5. Mesas Zonales

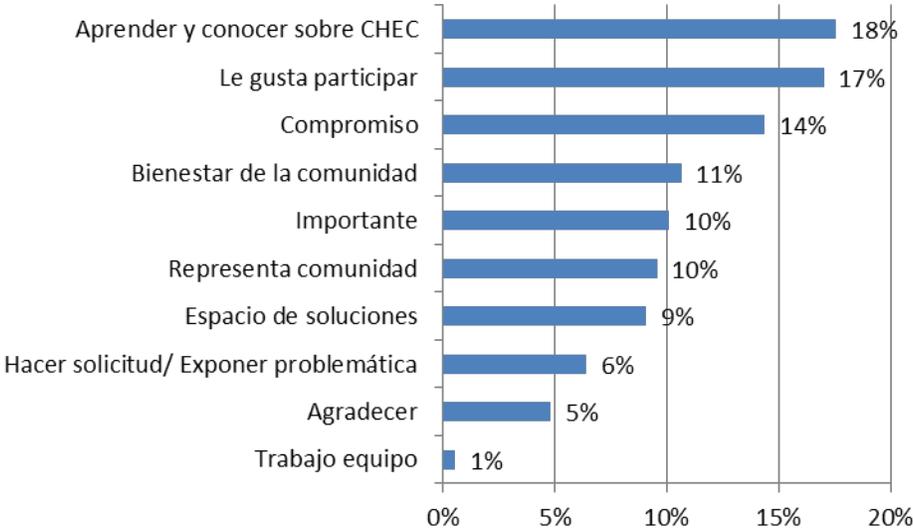


Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Se observó que el 84% de los asistentes hicieron alguna solicitud durante las mesas zonales. Es claro que este es uno de los principales motivos por los cuales asiste a comunidad.

Sin embargo, al indagar las razones por las cuales asisten a los encuentros, el 18% dice que quiere aprender y conocer sobre CHEC, 17% dice que le gusta participar, entre otras razones como compromiso, bienestar de la comunidad o porque le parece importante.

Figura 6. Razones por las cuales asiste la comunidad



Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Una de las actividades que realiza la CHEC con la comunidad que asiste a las mesas zonales es elegir un grupo de voceros por cada municipio o corregimientos, estos voceros tienen como labor representar las inquietudes o solicitudes de las personas de su municipio en los espacios de Hablando Claro y los encuentros de Rendición de Cuentas. El 82% de los encuestados conoce a los voceros, y el 63% sabe qué acciones han hecho los voceros en cuanto a representación de las inquietudes de su comunidad y a difusión de las soluciones por parte de la CHEC.

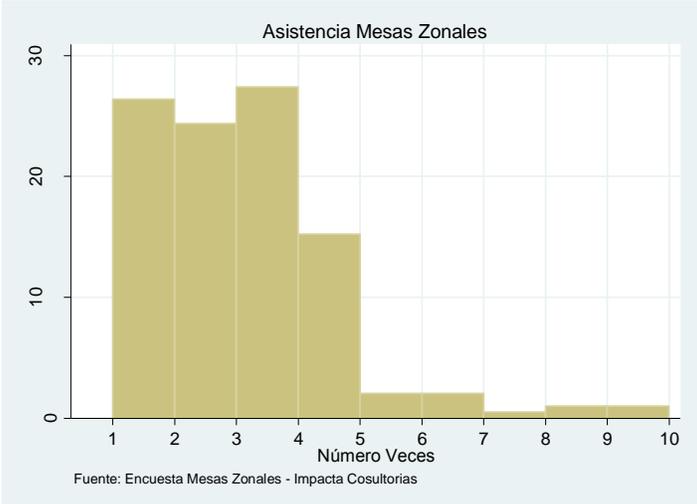
3.1. Grupos de Comparación

Teniendo en cuenta las particularidades del programa Mesas Zonales y con el fin de medir sus efectos parciales, se propone emplear la metodología conocida como análisis de intensidad. Ésta consiste en medir los impactos comparando a los participantes de un programa con base en los diferentes grados de exposición.

La hipótesis es que una mayor intensidad de asistencia implica mayor exposición al programa y por tanto un mayor impacto en las variables de interés del mismo programa. De esta forma, las diferencias estimadas entre los de mayor exposición y los de menor exposición se pueden atribuir *ceteris paribus* al programa, en este caso a Mesas Zonales.

Considerando el enfoque metodológico se indagó el número de veces que las personas habían asistido a algún encuentro de la CHEC, bien fuera Mesas Zonales, Hablando Claro, o Encuentro de Voceros. Los resultados indican que las personas asisten entre 2 y 3 veces a algún encuentro con la CHEC, incluso algunos reportan haber asistido durante varios años a todos los espacios.

Figura 7. Asistencia a Mesas Zonales



Considerando la distribución de la asistencia reportada se consideraron tres grados de intensidad:

- Baja intensidad corresponde a aquellas personas que han asistido una vez a una mesa zonal,
- Media, agrupa aquellas personas que asistieron 2 o 3 veces, estos son personas que asistieron a la mesa zonal, al hablando claro y probablemente al encuentro de voceros
- Alta, son personas que asistieron más de tres veces a encuentros con la CHEC, son aquellos que han asistido varios años, y a varios encuentros de la CHEC.

La siguiente tabla indica la distribución por la intensidad categorizada para los grupos de comparación que se emplearán en el análisis de las variables de resultados. También se presenta la proporción de mujeres asistentes y la edad promedio, indicando que no se observan diferencias importantes que puedan conducir a sesgos en los resultados.

Tabla 3. Intensidad de tratamiento

	Asistencia	Porcentaje	Porcentaje Mujeres	Edad Promedio
Baja	1 vez	26%	40%	49
Media	2 o 3 Veces	52%	45%	48
Alta	Más 3 Veces	22%	40%	52
Total		100%		

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

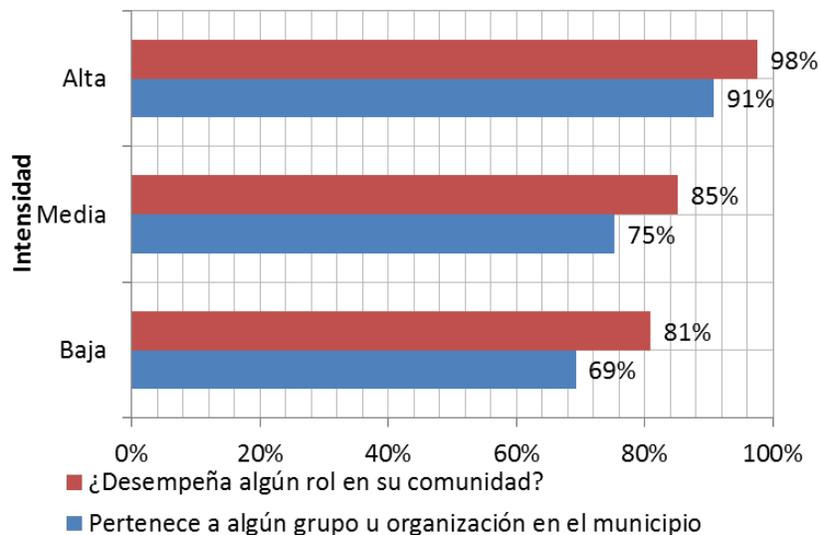
4. Variables de Resultado

El primero se reconoce como los efectos al mediano plazo derivados de los productos conseguidos en la fase de ejecución. Se encuentran el mejoramiento en la percepción de la calidad del servicio, el reconocimiento de la manera en que la CHEC se relaciona con ellos, el fortalecimiento de la participación de la comunidad, un mayor conocimiento del servicio ofrecido por la empresa y una relación más respetuosa y amigable entre la comunidad los clientes y la CHEC.

4.1. Participación Comunitaria

Los asistentes a las mesas zonales presentan una alta participación en grupos y asuntos de la comunidad. El 91% de los asistentes con alta intensidad pertenece a algún grupo u organización, en contraste con los de baja intensidad donde el 69% hace parte de un grupo. También se indagó si la persona desempeñaba algún rol en la comunidad, donde casi la totalidad del grupo de alta intensidad dice tener algún rol, como miembro de la Junta de Acción Comunal, o Concejal.

Figura 8. Participación comunitaria



Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Esto es bastante positivo puesto que una de las metas de Mesas Zonales es lograr la asistencia de representantes de diferentes grupos comunitarios, de la administración municipal y de la vida pública local.

Además de la participación comunitaria, con el programa de Mesas Zonales se espera que la comunidad experimente un fortalecimiento de la participación comunitaria a través de su cualificación, es decir que sea menos reactiva y más proactiva. Para establecer las actitudes la participación se calculó un puntaje de las actitudes sobre acción y reacción de las personas basado en cuestionarios de competencias ciudadanas. En la tabla 6 se resume el promedio de calificación de cada ítem que compone el puntaje.

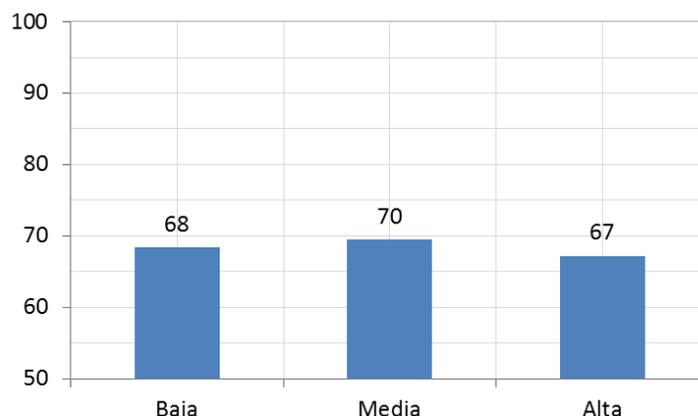
Tabla 4. Componentes actitudes de participación

Ítem	Promedio	Desviación Estándar
Con derechos humanos o sin derechos humanos, el mundo seguirá igual	2.43	1.68
Los derechos humanos deben respetarse en todos los casos	4.79	0.78
Si no se puede por las buenas, toca por las malas	1.77	1.32
Ante los daños al medio ambiente sólo se puede callar	1.41	1.11
Hay que pelear para que la gente no piense que uno es un cobarde	1.56	1.22
Yo casi siempre tengo algo que decir cuando se están discutiendo los problemas de la comunidad	4.12	1.38
Los ciudadanos participan siempre y cuando tengan un beneficio particular	3.25	1.64
La comunidad conoce la mayoría de los mecanismos y espacios de participación que tienen	2.82	1.58
Cuando alguien me insulta, ¿yo reacciono inmediatamente, insultándolo también?.	1.56	1.12
Las entidades públicas son responsables de la comunidad	3.56	1.59

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Considerando la calificación individual se calculó un puntaje de actitudes de participación, representado en la figura 9. El promedio general del puntaje fue de 68 puntos, y no se encontraron diferencias importantes entre los grados de intensidad establecidos.

Figura 9. Puntaje de actitudes de participación



Nota: Los asteriscos indican si la diferencia con el grupo de baja asistencia es estadísticamente significativa [***99%] [**95%][*90%]

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Si bien, se identifica tal vez un mayor compromiso con la comunidad y participación en procesos asociativos por parte de aquellos que han sido más constantes en los encuentros de la CHEC (como muestra la figura 8) aún no es posible relacionar cambios en actitudes de participación con asistencia a Mesas Zonales, pues no se encontraron evidencias de diferencias estadísticamente significativas.

4.2. Relacionamiento CHEC

Uno de los resultados que se espera es el mejoramiento en el relacionamiento con la CHEC desde dialogo participativo con lenguaje más amigable y mayor respeto. En cuanto a las actitudes de respeto se identificaron el saludo, el aprecio, y el afecto. En una calificación de uno a cinco, siendo cinco el acuerdo total con la afirmación, la calificación promedio de respeto hacia la CHEC es superior a 4.7 puntos

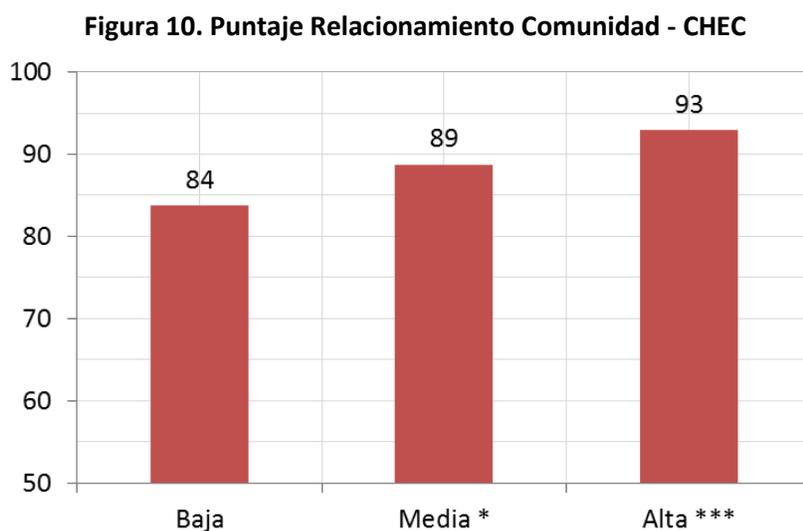
Tabla 5. Actitudes de mayor respeto en las relaciones

Ítem	Media	Desv. Estándar
Saludo cordialmente a las personas identificadas de la CHEC	4.76	0.66
Siento cierto aprecio hacia la CHEC	4.72	0.63
Me siento orgulloso de ser usuario de la CHEC	4.68	0.80

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Las variables de relacionamiento construyen una imagen social de la empresa, el sentimiento de orgullo generado en la asistencia a Mesas Zonales podrá transmitirse fácilmente entre familiares y amigos, favoreciendo la imagen de la CHEC entre la comunidad.

Se construyó también un puntaje de relacionamiento con la empresa, entre los componentes se incluyen el trato con los trabajadores, la comunicación, el saludo, la respuesta por parte de la CHEC (componentes de dialogo participativo, lenguaje más amigable y respeto). El puntaje calculado indica que los asistentes con alta intensidad obtienen 93 puntos, los de intensidad media de 89 puntos y los de baja intensidad de 84 puntos. Resultando en una diferencia estadísticamente significativa entre los de Alta y Baja intensidad, así como entre los de Media y Baja.



Nota: Los asteriscos indican si la diferencia con el grupo de baja asistencia es estadísticamente significativa [***99%] [**95%][*90%]

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Se concluye que el relacionamiento de la comunidad con la CHEC mejora en las personas que asisten más a Mesas Zonales. Otros aspectos que mejorarán este indicador están relacionados con el trato más frecuente de comunidad y trabajadores, así como acciones cotidianas como el saludo que favorecen la percepción de buen relacionamiento. Es importante notar que las mesas zonales no son el único espacio para la CHEC mejorar el relacionamiento con la comunidad, pero lo facilita.

4.3. Percepción y expectativas frente a calidad y atención al cliente

El mejoramiento de la calidad percibida es una de las variables de claves del resultado de Mesas Zonales, ya que se trata del servicio directo que la empresa ofrece a sus usuarios. Para conocer el estado actual se tuvieron en cuenta cuatro componentes: disposición trabajadores, inquietudes atendidas, gestión oportuna, y satisfacción de necesidades, como componentes de atención al cliente. La tabla 6 despliega la proporción de personas que según su intensidad perciben que la CHEC cumple con dichos aspectos.

Se identifica una alta proporción que perciben que la CHEC como empresa y sus trabajadores, ofrece un buen servicio. No obstante, se observa una relación proporcional con la intensidad en la asistencia a las mesas zonales. Mientras que el 95% con alta intensidad asegura que sus quejas son atendidas satisfactoriamente, el 82% de baja intensidad piensa igual, esta diferencia de 13% es estadísticamente significativa.

Tabla 6. Percepción sobre atención al cliente y calidad

	Baja	Media	Alta
Considera usted que los trabajadores de la CHEC tienen buena disposición ante sus inquietudes, quejas y otros requerimientos	92%	95%	95%
¿En términos de calidad, sus inquietudes y quejas son atendidos satisfactoriamente?	82%	94% **	95% *
¿Las solicitudes presentadas por usted ante la CHEC, son gestionadas de forma oportuna?	83%	91% -	95% *
¿Considera que los servicios ofrecidos por la CHEC, satisfacen sus necesidades y expectativas?	83%	95% **	100% ***

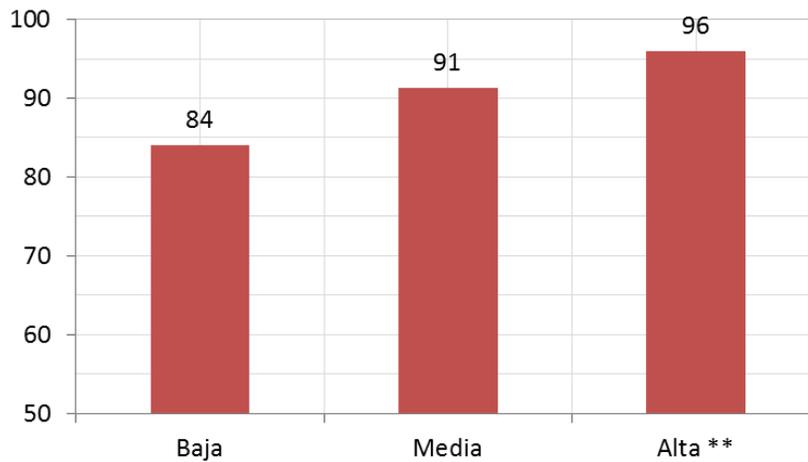
Nota: Los asteriscos indican si la diferencia con el grupo de baja asistencia es estadísticamente significativa [***99%] [**95%][*90%]

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

La tabla 6 presenta la significancia estadística de la diferencia en las calificaciones entre los de alta asistencia y baja asistencia, también entre los de asistencia media y los de baja; se evidencia el mejoramiento en la percepción de la atención al cliente y la calidad del servicio que presta CHEC asociado a una mayor constancia en la participación en Mesas Zonales. Es el caso de la satisfacción de expectativas donde el 100% de las personas de alta asistencia dijeron que la CHEC satisface sus expectativas mientras que de los de baja asistencia fueron el 83%.

Otro aspecto que resultó muy bien calificado es la opinión que tienen los asistentes sobre los trabajadores. Se calculó un puntaje sobre la percepción de los trabajadores con base en cualidades como la responsabilidad, compromiso, experticia, amabilidad entre otros.

Figura 11. Puntaje Percepción trabajadores CHEC



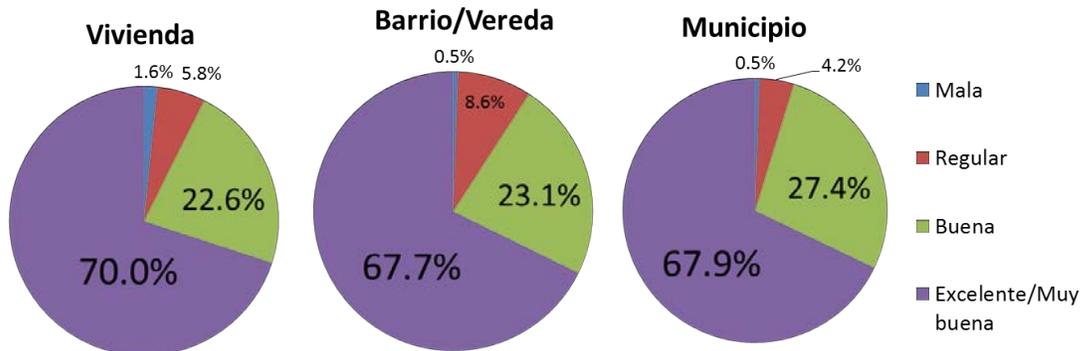
Nota: Los asteriscos indican si la diferencia con el grupo de baja asistencia es estadísticamente significativa [***99%] [**95%][*90%]

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

La anterior figura presenta que la percepción de los trabajadores también se asocia a la intensidad de tratamiento. Una persona que ha asistido más de tres veces a encuentros con la CHEC califica con 96 puntos (en promedio) las cualidades de los trabajadores de CHEC, mientras que una persona que ha asistido una vez, lo califica en 84 puntos; que sigue siendo muy positivo pero que se evidencia puede mejorar.

Un aspecto sobre la calidad percibida por un usuario de cualquier tipo de bien o servicio, es que esta puede ser subjetiva dependiendo de si se trata de evaluar un entorno más conocido que otro. Por tal motivo, se indagó por la percepción de la calidad del servicio de energía en tres entornos: vivienda, barrio o vereda, y municipio.

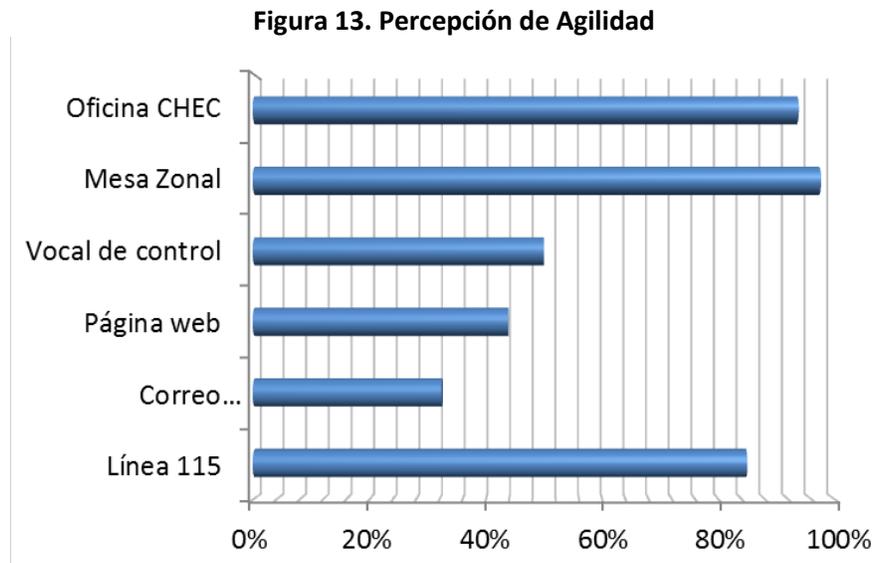
Figura 12. Percepción calidad



Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Como muestran las gráficas de pastel, la percepción de una calidad excelente o muy buena es más alta cuando se trata de la vivienda, puesto que es un entorno perfectamente conocido, del 70% representado en a gráfica el 50% respondieron que era excelente, mientras que en el barrio o vereda fueron el 45% y en el municipio fue el 42%. Las mesas zonales son espacio que abre conocimiento hacia la calidad de espacios como la totalidad del barrio o vereda, municipio. Es decir, gracias a Mesas Zonales la comunidad se entera de estado del servicio en otros espacios.

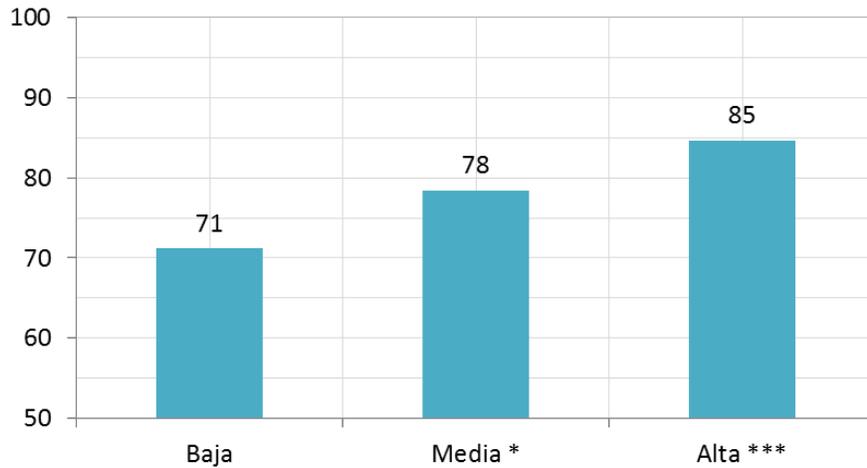
Otro factor importante de la percepción sobre el servicio es cómo califican la agilidad de los canales de contacto con la CHEC. La comunidad percibe que el espacio más ágil es la mesa zonal, seguido de la oficina de CHEC y la Línea 115. Este es un hecho positivo para la continuidad de las mesas zonales, y a su vez un reto de que en mediciones futuras este indicador se mantenga en el mismo nivel.



Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Considerando estas variables se calculó un puntaje de percepción de la calidad del servicio que presta la CHEC. De nuevo, se marca la tendencia de relación entre mayor intensidad y mayor puntaje de percepción, la diferencia de puntos porcentuales marca diferencias estadísticamente significativas.

Figura 14. Puntaje de percepción de calidad



Nota: Los asteriscos indican si la diferencia con el grupo de baja asistencia es estadísticamente significativa [***99%] [**95%][*90%]

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Se concluye de la medición que el resultado de mejoramiento en la percepción y las expectativas de la atención al cliente y calidad del servicio que presta CHEC desde las Mesas Zonales es evidente, con relación directa que a más participación en ellas mejor la percepción y las expectativas.

4.4. Reconocimiento CHEC

A través de Mesas Zonales se busca el reconocimiento a CHEC por su forma de relacionamiento con la comunidad en relación con el de otras empresas. Para tal fin se indagó por empresas e instituciones que hacen presencia en los municipios de Caldas y Risaralda, las cuales se categorizan en instituciones públicas nacionales, administración pública, corporaciones públicas, empresas de servicios públicos y otras.

Los datos señalan que los asistentes a las mesas zonales han tenido algún contacto con al menos una de las empresas. Resalta el hecho de que las empresas con las que menos personas han tenido algún contacto o ha asistido a un evento son las de servicios públicos, siendo las empresas de servicios de telefonía fija la de menor presencia y contacto con los usuarios de CHEC. Para esta variable no se encontraron diferencias o características particulares según intensidad de asistencia.

Tabla 7. Relacionamiento con otras empresas

		Contacto	Asistencia Evento	Constante	Presencia Esporádica	Ausente
Instituciones públicas	Acción social - DNP	52%	53%	43%	34%	24%
	ICBF	58%	57%	52%	27%	21%
	SENA	73%	73%	48%	38%	14%
Administración pública	Gobernación del departamento	57%	58%	35%	39%	25%
	Alcaldía municipal	88%	88%	64%	29%	7%
Corporaciones públicas	Concejo Municipal	65%	66%	46%	28%	25%
	Junta de Acción Comunal	82%	80%	63%	23%	14%
Servicios públicos	Acueducto Municipal	46%	49%	43%	23%	34%
	Servicio de telefonía móvil	61%	32%	37%	25%	38%
	Servicio de telefonía fija	25%	15%	17%	14%	69%
	Servicio de Aseo	48%	46%	43%	18%	39%
Otros	Federación Nacional de Cafeteros	63%	63%	53%	29%	18%
	Comités de desarrollo y control soc	59%	58%	40%	34%	26%

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

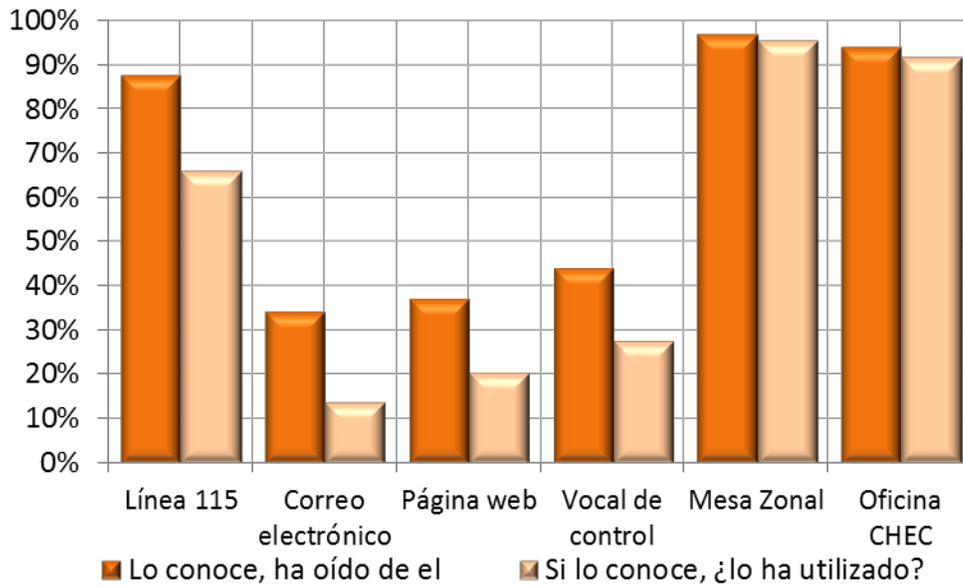
Respecto a la variable de reconocimiento de CHEC vs otras empresas, es evidente que los asistentes a mesas zonales (que 100% reconocen la CHEC), al preguntarles por el contacto con otras empresas es estadísticamente significativa la diferencia con Aseo y Acueducto y especialmente con telefonía fija. La diferencia menor es con telefonía móvil pero sigue siendo estadísticamente significativa (100 vrs 61)

La diferencia con Alcaldía y Juntas de Acción comunal no es amplia, y se evidencia que los asistentes a mesas zonales también las reconocen a ellas.

4.5. Conocimiento

A través de la dinámica de mesas zonales se espera lograr un mayor conocimiento del servicio de CHEC mediante educación y capacitación al cliente. Uno de los componentes del servicio de CHEC son los canales de comunicación. En la encuesta se indagó por el conocimiento y uso de la línea 115, el correo electrónico, la página web y la oficina de CHEC como canales directos y permanentes. Y el vocal de control y la meza zonal como canales indirectos o temporales.

Figura 15. Canales de comunicación CHEC

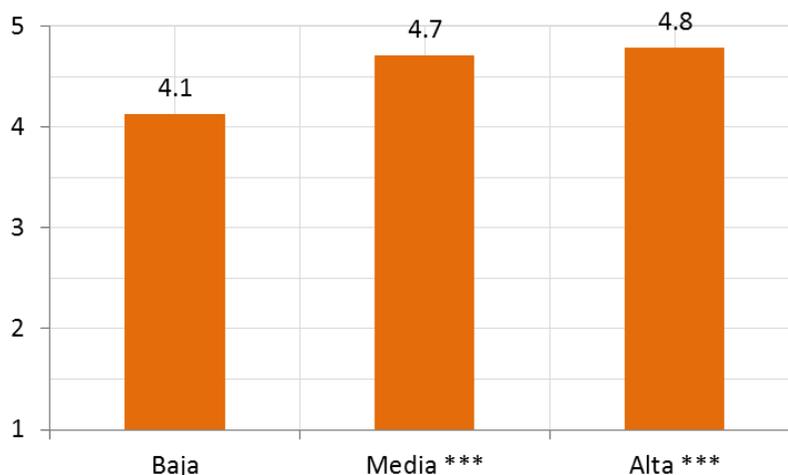


Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

El conocimiento hacia la empresa está influenciado por la percepción de la comunidad sobre la información de la cual son perceptores. Como muestra la figura 16, los usuarios consideran que la CHEC los informa de manera clara y comprensible, siendo significativamente más alto para los asistentes más frecuentes a Mesas Zonales.

Se puede concluir que el conocimiento es resultado de la comunicación y de la información que se transmite, donde la sola asistencia más de una vez a mesas zonales, es evidencia del conocimiento de CHEC; de hecho al contrastar con la figura 6 sobre las razones por las cuales asiste la comunidad una de estas es el aprender y conocer sobre CHEC.

Figura 16. La CHEC informa de manera clara y comprensible a los usuarios sobre su servicio

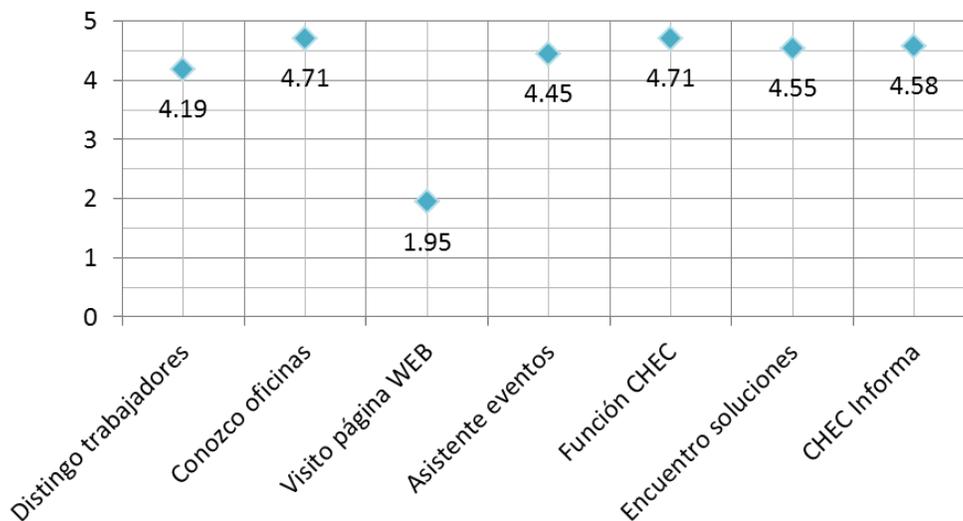


Nota: Los asteriscos indican si la diferencia con el grupo de baja asistencia es estadísticamente significativa [***99%] [**95%][*90%]

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

La siguiente figura presenta la escala de calificaciones promedio obtenida por siete variables sobre el trato con los trabajadores de CHEC, la frecuencia en la relación con la empresa, y otros como solicitud de información. Uno de los aspectos más altos calificados fue el conocimiento y ubicación de las oficinas de CHEC en el municipio mientras que el más bajo fue la visita a la página web. Un componente del conocimiento es la credibilidad de la información recibida, la cual está consignada en la categoría “Encuentro Soluciones” que implica que cuando las personas solicitan ayuda o información a la CHEC consideran que siempre obtienen una solución óptima.

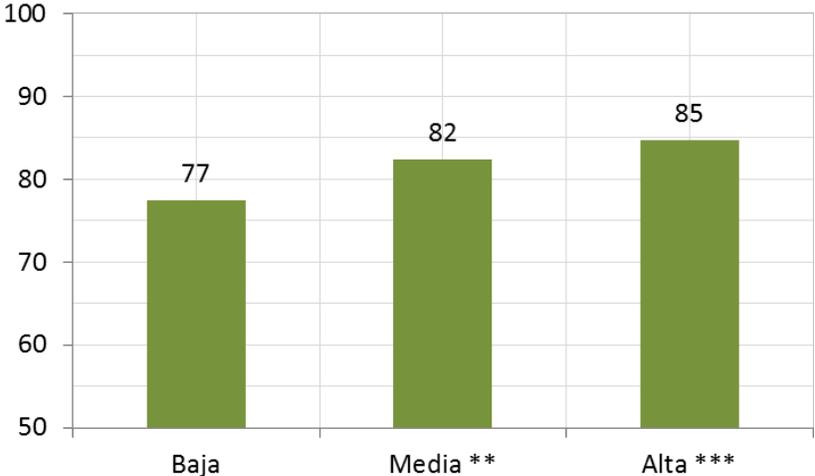
Figura 17. Variables sobre Conocimiento de la CHEC



Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

El cálculo del puntaje de conocimiento de la CHEC incluye las variables de la figura 17, y su distribución se presenta por intensidad de tratamiento en a figura 18. Se identifica que la asistencia constante a las mesas zonales incrementa el conocimiento que tiene la comunidad del servicio que presta CHEC.

Figura 18. Puntaje de Conocimiento de la CHEC



Nota: Los asteriscos indican si la diferencia con el grupo de baja asistencia es estadísticamente significativa [***99%] [**95%][*90%]

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Se puede decir que el conocimiento que los usuarios y la comunidad tiene sobre la empresa está directamente relacionado a la asistencia a las Mesas Zonales, también depende de la comunicación y la calidad de la información que reciben y perciben los usuarios.

5. Variables de Impacto

Los efectos de largo plazo esperados para el programa de mesas zonales conllevan al cumplimiento y desarrollo de los pilares de los planes de relacionamiento de CHEC con sus grupos de interés. Los impactos esperados derivados del accionar de mesas zonales tanto en la comunidad como en los clientes son los de generar una mayor satisfacción, corresponsabilidad, confianza y familiaridad hacia la CHEC.

5.1. Satisfacción

La propuesta de valor hacia los clientes propende por entregar productos y servicios con calidad que satisfagan las necesidades de los mismos. Para evaluar este componente del impacto de las Mesas zonales se midió la satisfacción de los asistentes desde cuatro componentes: una calificación general, satisfacción con los trabajadores, con la atención de la empresa y las mesas zonales.

Las calificaciones de satisfacción son en general bastante altas, en una escala de 0 a 10 puntos, la satisfacción en general con la CHEC es de 8.96 con las mesas zonales es de 9.66.

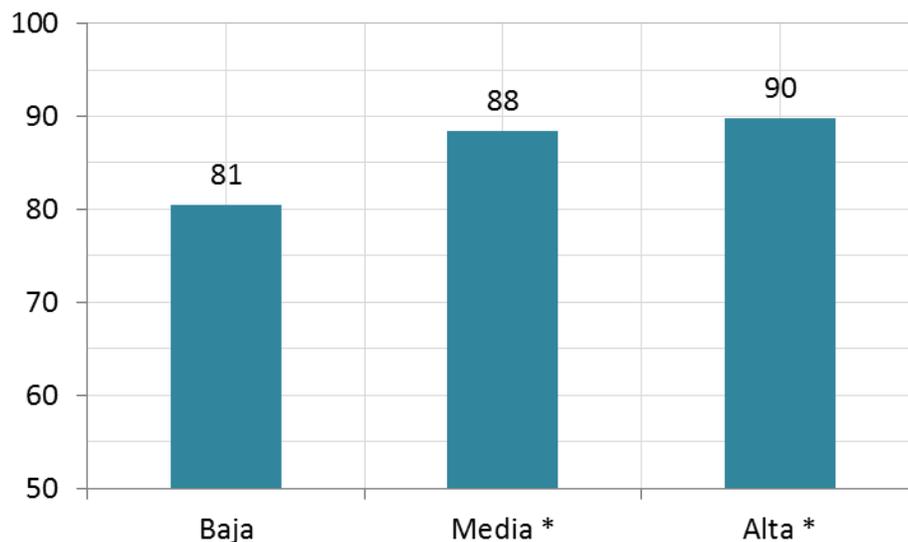
Tabla 8. Componentes Satisfacción la CHEC

Ítem	Media	Desv. Estándar
En general con la CHEC	8.96	1.74
Con los trabajadores CHEC	8.90	1.74
Con la atención que le brinda la CHEC	9.14	1.69
Con las mesas zonales CHEC	9.66	1.13

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

El resultado es que la satisfacción con la CHEC está por encima de los 80 puntos en una escala de 0 a 100. Esto es bastante positivo ya que significa que a pesar de las inquietudes o quejas que puedan tener los usuarios con la empresa, estas se deben a temas temporales y no estructurales, puesto que están bastante satisfechos con la empresa y su oferta.

Figura 19. Puntaje de Satisfacción



Nota: Los asteriscos indican si la diferencia con el grupo de baja asistencia es estadísticamente significativa [***99%] [**95%][*90%]

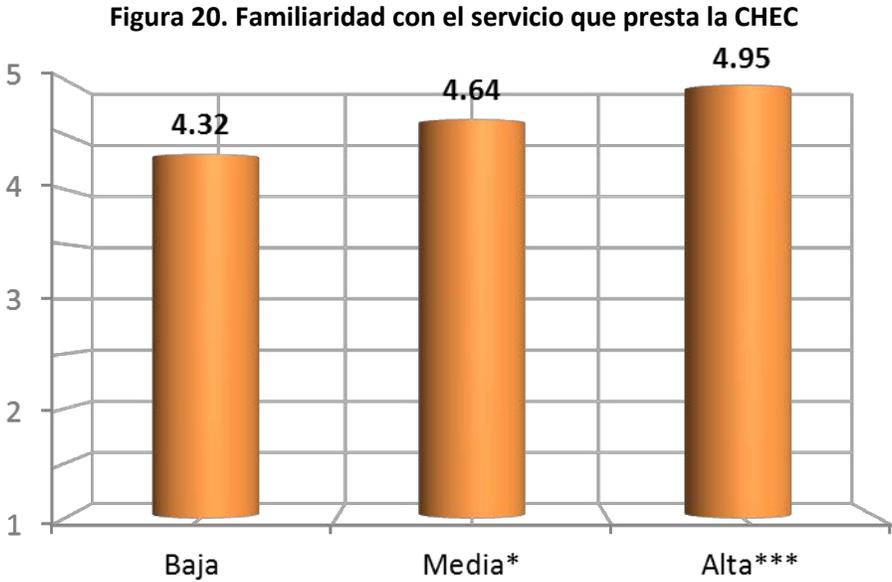
Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

La distribución por intensidad permite observar que mayor asistencia a Mesas Zonales conduce a una mayor satisfacción con la CHEC, con una diferencia de nueve puntos en la calificación general lo que es estadísticamente significativo.

Es de resaltar este impacto del programa pues aún ubicado en un nivel alto de satisfacción mesas zonales logra mejorar significativamente el indicador; evidenciando efectividad del programa en esta variable de interés para la CHEC.

5.2. Familiaridad y cercanía

La familiaridad con la empresa es consecuencia del conocimiento que los usuarios y la comunidad van adquiriendo sobre la CHEC. Como se mencionó previamente, el aprender y conocer sobre CHEC es un motivo de asistencia, y esto debe verse reflejado en una cercanía y familiaridad. En efecto la figura 20 evidencia que las personas con alta asistencia están totalmente de acuerdo con la afirmación de estar familiarizado con el servicio de la CHEC, además la calificación de este grupo de personas es estadísticamente diferente a la calificación de las personas con baja asistencia.

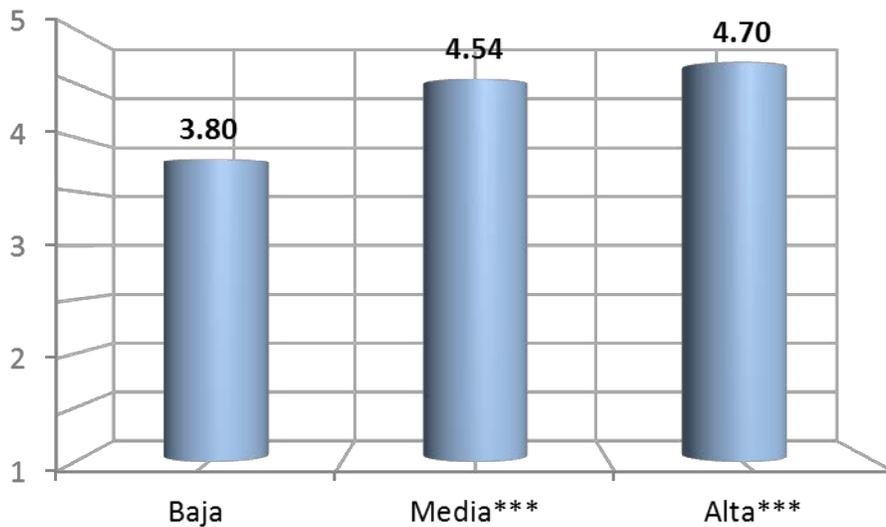


Nota: Los asteriscos indican si la diferencia con el grupo de baja asistencia es estadísticamente significativa [***99%] [**95%][*90%]

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

El sentimiento de cercanía que acompaña la familiaridad hacia la CHEC contribuye al mejoramiento de la reputación de la empresa entre la comunidad. Se indago entonces sobre la percepción de los asistentes en cuanto a trato cercano con la CHEC, y se encontró que en una escala de 1 a 5, la comunidad de asistencia alta es significativamente más cercana a la CHEC con un promedio de 4.70 puntos, mientras que los de baja asistencia calificaron su cercanía con 3.80.

Figura 21. Trato más cercano con la CHEC

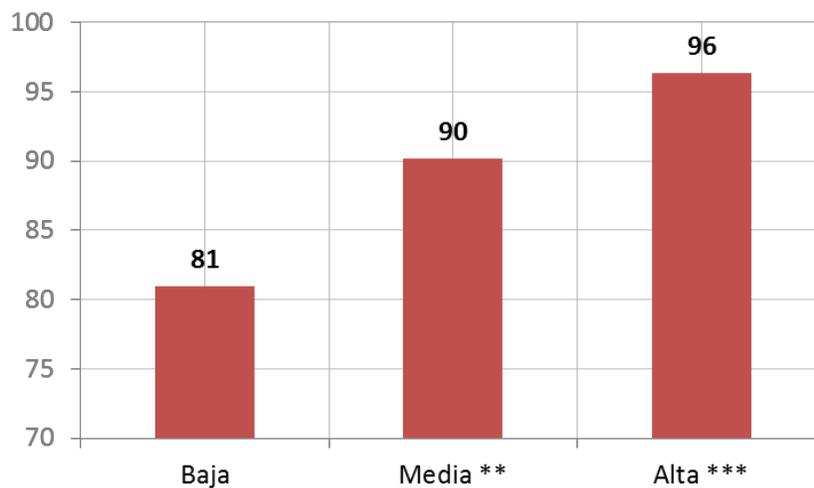


Nota: Los asteriscos indican si la diferencia con el grupo de baja asistencia es estadísticamente significativa [***99%] [**95%][*90%]

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Aun con los resultados presentados, es claro que la familiaridad es un componente difícil de alcanzar en muchos bienes y servicios, puesto que se requiere el reconocimiento de la marca o la empresa y el conocimiento del producto. Para medir la familiaridad se calculó un puntaje que incluye variables sobre la relación de los asistentes de mesas zonales hacia la CHEC.

Figura 22. Puntaje de Familiaridad



Nota: Los asteriscos indican si la diferencia con el grupo de baja asistencia es estadísticamente significativa [***99%] [**95%][*90%]

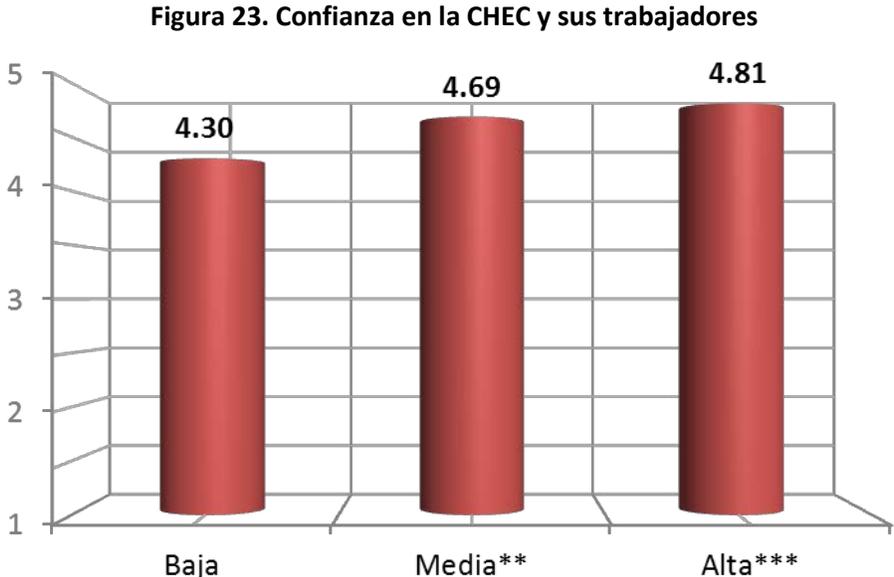
Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Los resultados indican que la intensidad es un factor que contribuye al aumento en los niveles de familiaridad y cercanía con los procesos de CHEC por parte de la comunidad. Asimismo, las Mesas Zonales están contribuyendo al indicador de reputación y credibilidad.

5.3. Confianza

La confianza es un indicador que refleja seguridad en la empresa y conocimiento del producto; en una escala de importancia superior a la de familiaridad. Este indicador servirá en procesos futuros para mejorar los indicadores de reputación de la empresa, ya que garantiza usuarios fieles y satisfechos con el servicio recibido.

La confianza en la CHEC y en sus trabajadores está por encima de los cuatro puntos, en una escala de 1 a 5, lo cual es bastante positivo; además la intensidad de asistencia refleja que las Mesas Zonales aumentan la confianza de la comunidad significativamente.



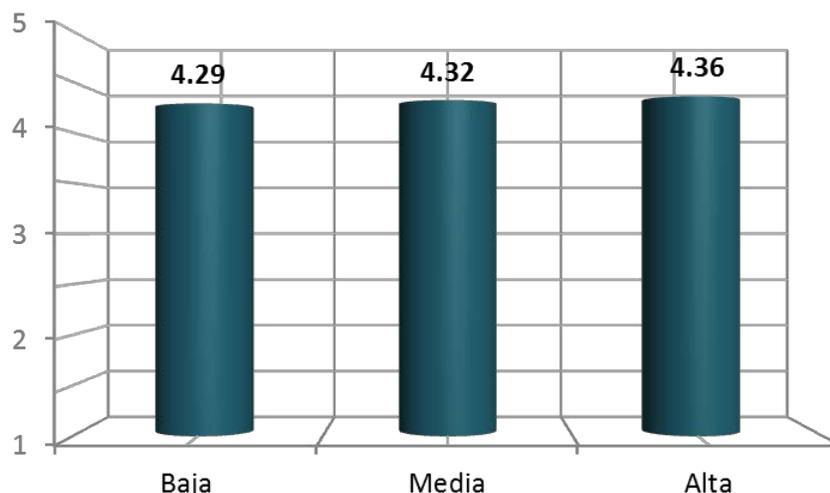
Nota: Los asteriscos indican si la diferencia con el grupo de baja asistencia es estadísticamente significativa [***99%] [**95%][*90%]

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Un componente de la confianza es que bajo la ocurrencia de algún imprevisto los usuarios confíen en que la CHEC realizará satisfactoriamente su función, es decir, es confianza en la calidad y el rendimiento. Se encontró que la preocupación de no disponer del servicio de energía durante las 24 horas es alta, y no muestra ninguna relación con la intensidad de asistencia.

Esto indica que debe trabajarse en aminorar el temor por los imprevistos y ratificar el sentimiento de satisfacción con el servicio, es decir, lograr que la comunidad comprenda que a pesar de que pueden generarse inconvenientes la CHEC continuará prestando un servicio de calidad.

Figura 24. Preocupación por no disponer del servicio

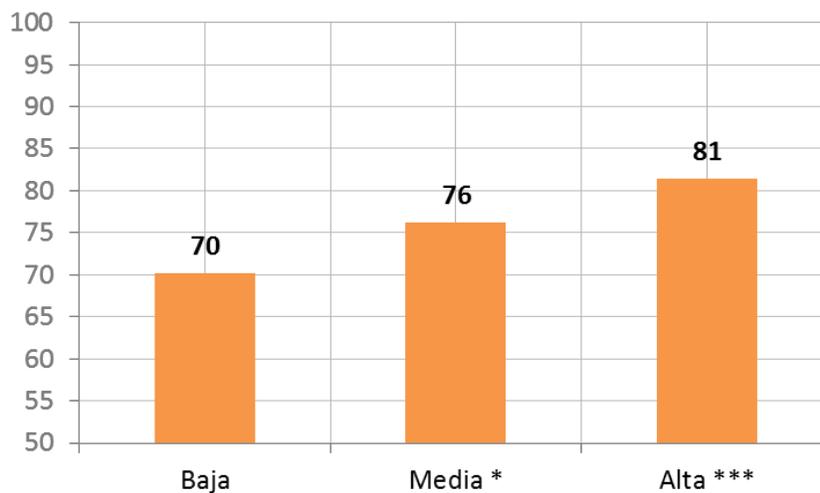


Nota: Los asteriscos indican si la diferencia con el grupo de baja asistencia es estadísticamente significativa [***99%] [**95%][*90%]

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Se calculó un puntaje del indicador de Confianza, el cual a diferencia de las otras variables, el promedio esta en 76 puntos para el general de los asistentes, es decir alrededor de 10 puntos menos que los indicadores de satisfacción y familiaridad. Esto es apenas lógico en la medida en que alcanzar la plena confianza de un usuario requiere primero pleno conocimiento y familiaridad, de esta manera la confianza genera lealtad.

Figura 25. Puntaje de Confianza



Nota: Los asteriscos indican si la diferencia con el grupo de baja asistencia es estadísticamente significativa [***99%] [**95%][*90%]

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Vale la pena resaltar que la intensidad se mantiene como un factor que condiciona los mayores niveles de confianza que se espera lograr con la comunidad desde la CHEC. El puntaje de confianza al ser un reflejo de varios aspectos incluidos en variables de resultado, requiera probablemente que la comunidad y los usuarios acompañen a la CHEC en procesos de participación durante más tiempo.

5.4. Corresponsabilidad y compromiso

Uno de los aspectos que desde los pilares de acción espera la CHEC lograr con su grupo de interés la comunidad es la corresponsabilidad y compromiso para alcanzar metas de acción social y colectiva como puede ser el bienestar de las comunidades. En tal sentido, se midieron aspectos de los asistentes a las mesas zonales sobre su nivel de compromiso hacia las labores colectivas, o el tipo de acciones que tomaría en caso de problemas comunitarios.

Tabla 9. Variables de corresponsabilidad y compromiso comunitario

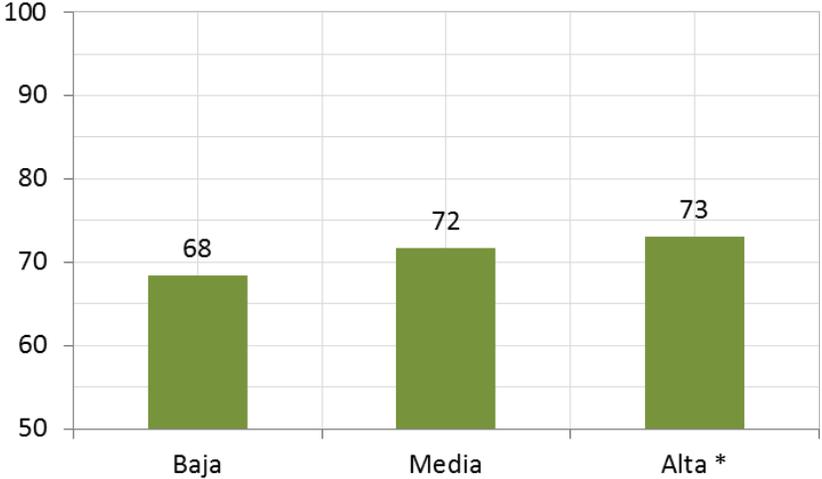
Corresponsabilidad y compromiso comunitario	Sí, muchas veces
Para algún fin social, colectivo o comunitario, ¿ha solicitado alguna vez información a alguna oficina gubernamental sobre presupuestos y gastos del gobierno?	19%
Para resolver un problema colectivo, social o comunitario que afectaba a usted y a otras personas, ¿alguna vez usted ha solicitado apoyo a un partido político?	14%
¿Ha solicitado información a alguna asociación, grupo, club u organización social sobre cómo participar o ser parte de ella?	29%
Para algún fin social, colectivo o comunitario, ¿ha solicitado alguna vez información a alguna oficina de gobierno sobre programas de gobierno?	38%
Para resolver un problema colectivo, social o comunitario que afectaba a usted y a otras personas, ¿alguna vez usted ha pedido ayuda a concejales del municipio?	23%
Para dar su opinión, quejarse, denunciar o resolver un problema colectivo, social o comunitario que afectaba a usted y a otras personas, ¿alguna vez usted ha enviado cartas o llamado a alguna emisora?	17%
¿Alguna vez usted ha recaudado fondos para una causa social?	36%
Para resolver un problema colectivo, social o comunitario que afectaba a usted y a otras personas, ¿alguna vez usted ha pedido apoyo a alguna asociación civil?	20%
¿Suele usted votar en las elecciones para concejo, asamblea, alcaldía, gobernación y presidencia?	88%
Para resolver un problema que afectaba a usted y a otras personas, ¿alguna vez se ha organizado con otras personas afectadas?	42%
¿Usted tira basura en la calle?	4%
¿Le molesta ver cuando alguien más tira basura en la calle?	75%
¿Alguna vez usted ha donado sangre?	20%
¿Cuida usted de las áreas verdes de su ciudad?	76%
¿Le molesta que las personas no tomen cuidado de las áreas verdes?	82%

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Con la medición de dichas variables se calculó el puntaje de corresponsabilidad, que resulta ser uno de los más bajos, en la escala de 0 a 100 propuesta, con un promedio general de 71 puntos. No obstante, es un resultado entendible en la medida en que la corresponsabilidad y el compromiso colectivo es una actitud que requiere cosecharse con el tiempo y probablemente con talleres y capacitaciones específicas para el tema.

Sin embargo, la diferencia en el puntaje de intensidad alta y baja resulta ser estadísticamente significativa. Lo que puede indicar que es una factor para seguir trabajando en las mesas zonales.

Figura 26. Puntaje de Corresponsabilidad



Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

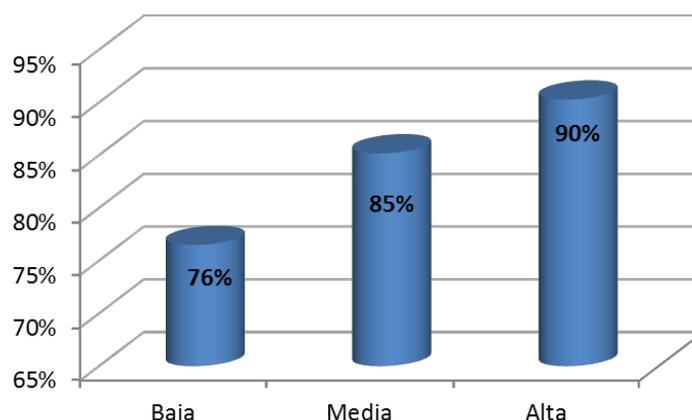
Sin embargo, la diferencia en el puntaje de intensidad alta y baja resulta ser estadísticamente significativa. Lo que puede indicar que es un factor para seguir trabajando en las mesas zonales.

6. Expectativas sobre Mesas Zonales

Hasta el momento es claro que las Mesas Zonales tienen un impacto sobre la satisfacción, la familiaridad, la confianza y la corresponsabilidad que son pilares de la propuesta de valor en el modelo de relacionamiento con os grupos de interés clientes y comunidad. Es importante ahora detallar cuales son las expectativas que los mismos asistentes tienen sobre las mesas zonales.

En primer lugar se preguntó qué tan de acuerdo o en desacuerdo estaban con la afirmación “La CHEC debe atender las necesidades de la comunidad”, lo que es un indicador sobre las expectativas que la comunidad tiene sobre la CHEC. Se encontró que el 90% de los asistentes más frecuentes está totalmente de acuerdo con esa afirmación, frente a un 85% de los de media asistencia y 76% de los de baja asistencia.

Figura 27. Considera que la CHEC debe atender a la comunidad



Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

En segundo lugar se indaga sobre qué espera haga la CHEC por su comunidad o municipio en el próximo año. El 20% espera que la CHEC continúe con Mesas Zonales, otros 20% espera que la CHEC brinde apoyo en procesos educativos, sociales y culturales, y un 18% espera que la CHEC continúe atendiendo las solicitudes de la comunidad.

Tabla 10. Expectativas hacia CHEC en 2015

	Porcentaje
Acuerdos unilaterales	♦ 3%
Alumbrado público	♦ 3%
Apoyo a procesos educativos y sociales	● 20%
Capacitación a la comunidad	♦ 5%
Compromiso ambiental	♦ 1%
Continuar atendiendo las solicitudes	● 18%
Continuar con Mesas Zonales	● 20%
Planes de Pago y costos	♦ 4%
Cumplimiento	♦ 1%
Más apoyo	♦ 1%
Más electrificación	▲ 10%
Mejorar la calidad del servicio	▲ 13%
Motivar uso racional de energía	♦ 1%
Nueva tecnología	♦ 1%
Puntos de atención	♦ 1%
Redes internas	♦ 1%
Verificar los resultados	♦ 1%
Visitas a las zonas	♦ 1%
Vocal de control	♦ 1%

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Por último se preguntó ¿Qué considera debe hacer la CHEC para las próximas mesas zonales?, e 32% dijeron que se continuaran realizando las reuniones, un 14% indicó que espero que convoquen más líderes, y el 12% que se dé mayor difusión de las convocatorias.

Tabla 11. Expectativas próximas Mesas Zonales

	Porcentaje
Ampliar otros temas	 1%
Capacitaciones	 5%
Compromiso voceros	 1%
Continuar con las reuniones	 32%
Convocar líderes	 14%
Desarrollo social	 1%
Eficiencia	 10%
Entender más a la comunidad	 2%
Integración asistentes	 2%
Más colaboración	 1%
Más Mesas Zonales	 10%
Más participación comunidad	 1%
Más Personal de CHEC en Mesas	 1%
Mayor difusión	 12%
Mejorar horario de reuniones	 3%
Prioridad más electrificación	 1%
Recorrido instalaciones CHEC	 1%
Remuneración	 1%
Seguir siendo amables y atentos	 4%
Temas de impacto social	 1%

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

La propuesta que la CHEC tiene hacia la comunidad con Mesas Zonales no debe perder su orientación o rumbo. Dado la ausencia de espacios participativos en las veredas o municipios y al ser un espacio de diálogo puede confundirse con otros espacios de solicitudes que no son competencia de la CHEC.

7. Conclusiones y recomendaciones

El estudio sobre Mesas Zonales concluye que éstas tienen un impacto sobre la satisfacción, la familiaridad, la confianza y la corresponsabilidad que son pilares de la propuesta de valor en el modelo de relacionamiento con los grupos de interés clientes y comunidad. La medición válida que la intensidad de asistencia o tratamiento diferencian los impactos de las mesas zonales en las variables de interés de la CHEC.

Los impactos de Mesas Zonales pueden resumirse en que una solicitud o una inquietud que ha sido bien atendida llevarán a que la comunidad se sienta más cercana con la CHEC. Las Mesas Zonales son también la oportunidad que tiene la CHEC de mostrar un trato más directo con los usuarios y atención personalizada además de demostrar eficiencia y experticia en sus procesos.

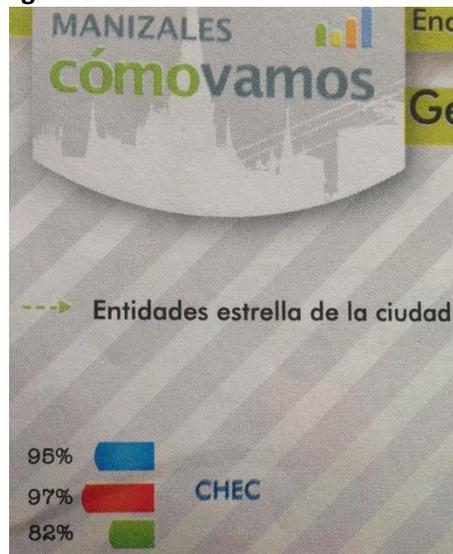
Las Mesas Zonales contribuyen a la propuesta de valor en su modelo de relacionamiento con clientes puesto que la atención al cliente se fortalece en la medida en que la comunidad se apropia más de los encuentros y asiste más. Por una parte hay un mayor conocimiento del servicio que presta CHEC y se informa y se generan soluciones sobre las alternativas de conexión, la financiación, los trámites y la calidad del suministro de energía. El componente de respuesta oportuna y tiempos de respuesta se ve altamente mejorado gracias a las Mesas Zonales, puesto que este es un espacio que ofrece soluciones y respuestas.

En cuanto a la propuesta de valor para el relacionamiento con la comunidad, las Mesas Zonales contribuyen mediante el acompañamiento y la escucha de proyectos e iniciativas. Uno de los aspectos más valiosos del programa es el fortalecimiento de la participación comunitaria, en la escena local la CHEC se ha posicionado como una empresa que se preocupa por la comunidad y que procura la inclusión de diferentes grupos de interés como indígenas, mujeres, jóvenes, entre otros.

En lo referente a las actitudes de participación y corresponsabilidad se encontraron impactos muy pequeños asociados a Mesas Zonales, no obstante debe resaltarse que no es atribuible a una deficiencia del programa por sí mismo, sino que se trata de variables que no son de control de las Mesas Zonales y por el contrario dependen de aspectos sociales, económicos y culturales de la población que asiste. Se recomienda no obstante continuar con el trabajo en participación comunitaria e infundir la corresponsabilidad como una labor que conducirá a mejores resultados para las veredas y municipios.

Los resultados de la consultoría son consecuentes con resultados de otras mediciones como la realizada por Manizales cómo vamos donde la CHEC quedó posicionada por los manizaleños como una de las entidades estrellas al calificar conocimiento (azul), favorabilidad (naranja) y satisfacción (verde) como se presenta en la siguiente figura.

Figura 28. Entidades Estrella Manizales



Fuente: Tomado del informe Manizales Cómo Vamos 2014.

La CHEC se encuentra en una posición bastante favorable frente a sus grupos de interés clientes y comunidad, ha ganado una imagen y reconocimiento social por la excelente calidad y servicio que presta, por eso el hecho de que las Mesas Zonales logren mejorar los indicadores es bastante positivo para el programa puesto que refleja que el impacto es en efectividad.

Un efecto significativo de las Mesas Zonales es fortalecimiento de las capacidades de sus trabajadores, los profesionales e ingenieros de zona han mejorado la efectividad de sus labores también involucrándose en el mejoramiento de los indicadores de relacionamiento, familiaridad y cercanía hacia la CHEC.

8. Anexos

8.1. Formularios de encuestas diligenciados.

Estos se entregan de manera física junto con este documento.

8.2. Archivo de digitación final.

Se entrega en medio digital. Contiene la tabulación de las respuestas a las encuestas.

8.3. Archivo de digitación final ajustado para análisis.

Se entrega en medio digital, y contiene la tabulación final ajustada según comparación de las encuestas físicas, tabulación y criterio de la consultoría. Es el archivo usado como base para los resultados de la medición que se han expuesto en este documento.

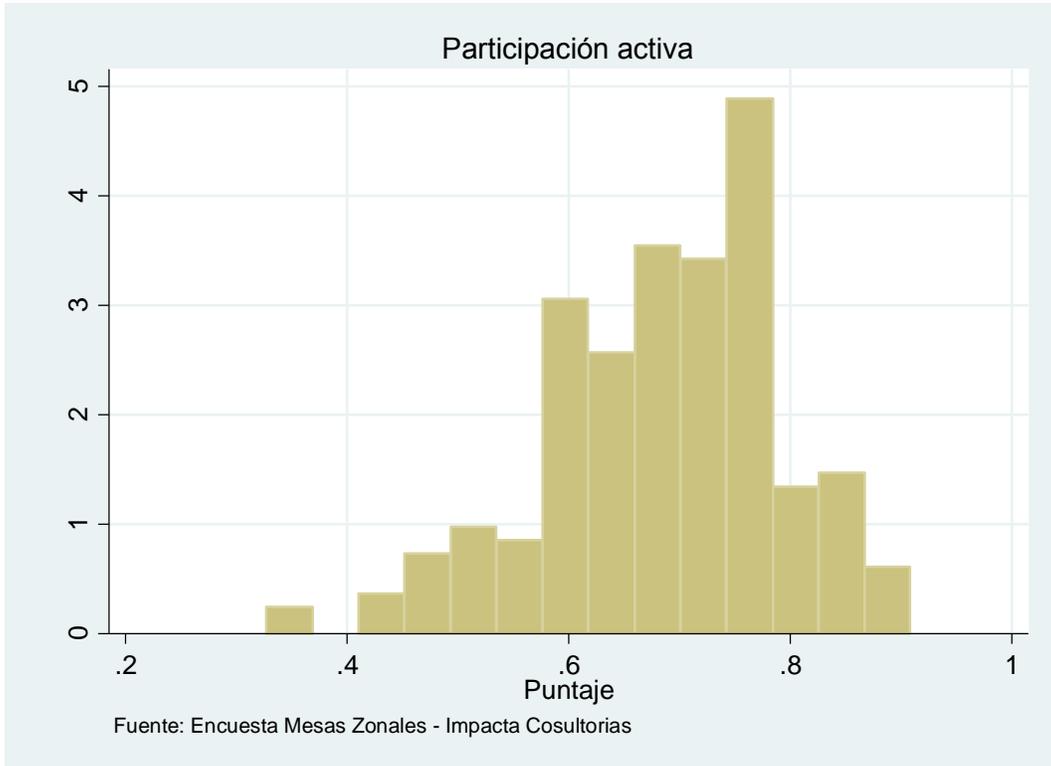
8.4. Anexos Estadísticos

A continuación se adjuntan tablas y gráficos de soporte utilizados para el análisis del informe final y generados con la base de datos.

Tabla 12. Distribución de la Muestra

Departamento	Municipio	Frecuencia	Porcentaje
Caldas	Aguadas	3	2%
	Aranzazu	2	1%
	Arauca palestina	1	1%
	Belalcazar	2	1%
	Chinchina	7	4%
	Filadelfia	7	4%
	La dorada	8	4%
	La merced	3	2%
	Manizales	8	4%
	Manzanares	1	1%
	Marmato	2	1%
	Marquetalia	5	3%
	Marulanda	7	4%
	Nariño Ant (Samaná)	2	1%
	Neira	2	1%
	Norcasia	27	14%
	Pacora	7	4%
	Pensilvania	16	8%
	Pácora	1	1%
	Riosucio	5	3%
	Risaralda	3	2%
	Salamina	3	2%
	Samana	12	6%
Supia	6	3%	
Victoria	6	3%	
Villamaria	9	5%	
Viterbo	1	1%	
Subtotal		156	79%
Risaralda	Balboa	2	1%
	Belen de umbria	4	2%
	Dosquebradas	7	4%
	La celia	2	1%
	Marsella	3	2%
	Mistrato	4	2%
	Pueblo rico	10	5%
	Quinchia	5	3%
	Santa rosa de cabal	3	2%
	Santuario risaralda	1	1%
Subtotal		41	21%
Total		197	100%

Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.



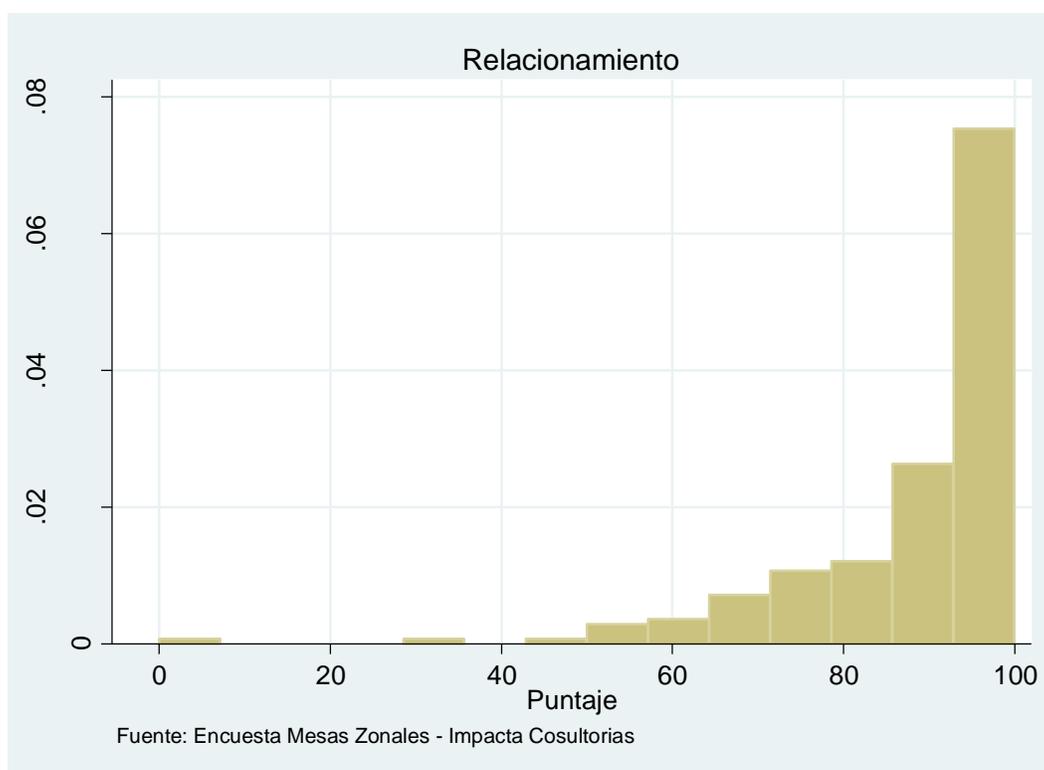
Puntaje de actitudes de participación

Intensidad	Puntaje	Estadístico t	P-Valor
Baja	68.4		
Media	69.5	-0.63	0.5307
Alta	67.2	0.51	0.6137

Tabla 13. Componentes del relacionamiento de la comunidad con CHEC

Ítem	Media	Desv. Estándar
Mantengo un trato frecuente con los trabajadores de la CHEC	3.75	1.35
Las personas que trabajan en la CHEC me saludan cordialmente	4.63	0.86
Saludo cordialmente a las personas identificadas de la CHEC	4.76	0.66
Para mi es fácil comunicarme con los trabajadores de CHEC	4.57	0.87
He tenido la oportunidad de comprobar que los trabajadores de CHEC cuentan con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	4.62	0.93
La CHEC da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	4.49	0.83

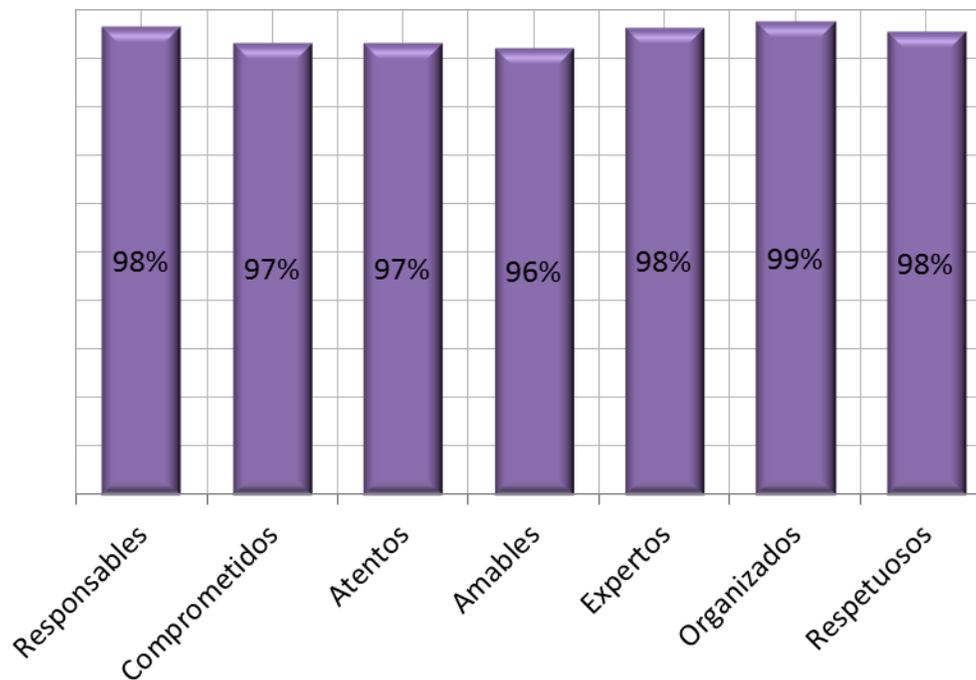
Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.



Puntaje Relacionamiento Comunidad - CHEC

Intensidad	Puntaje	Estadístico t	P-Valor
Baja	83.7		
Media *	88.7	-1.81	0.0732
Alta ***	92.9	-3.42	0.001

Figura 29. Cualidades de los trabajadores de CHEC



Fuente: Encuesta Mesas Zonales CHEC 2014.

Puntaje Percepción trabajadores CHEC

Intensidad	Puntaje	Estadístico t	P-Valor
Baja	84.1		
Media	91.3	-1.40	0.1645
Alta	96.0	-2.31	0.0236

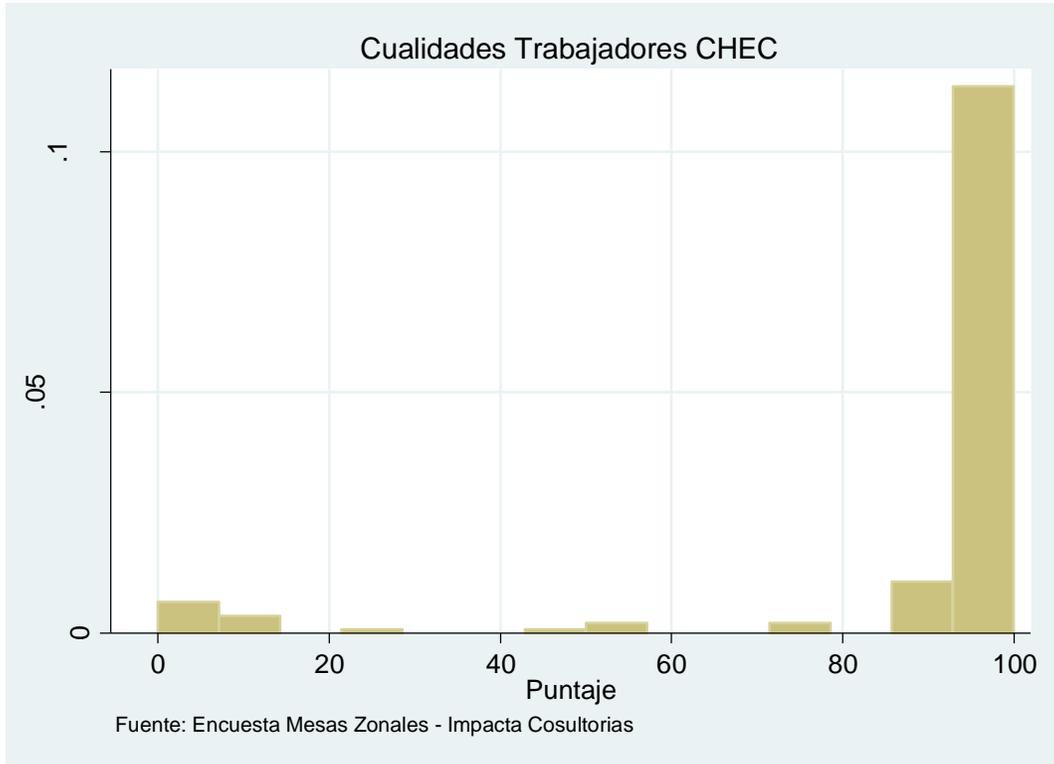
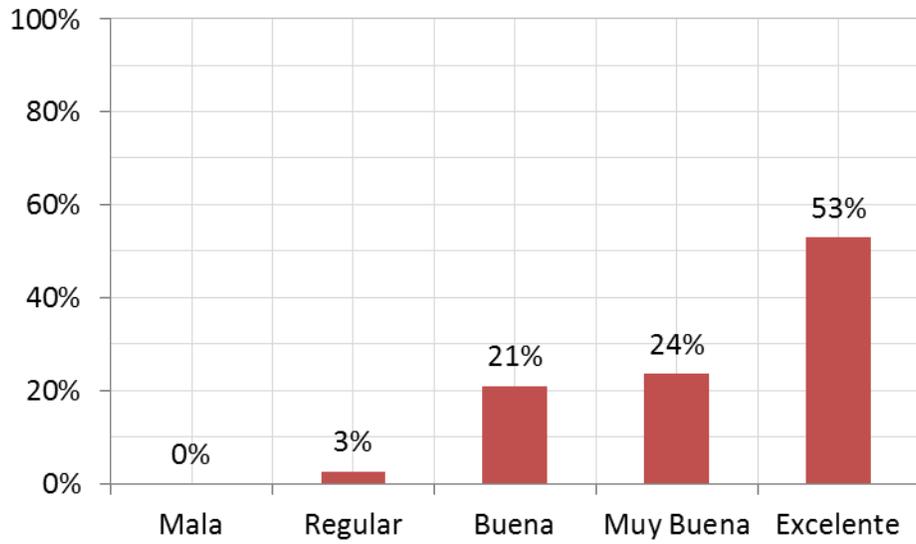
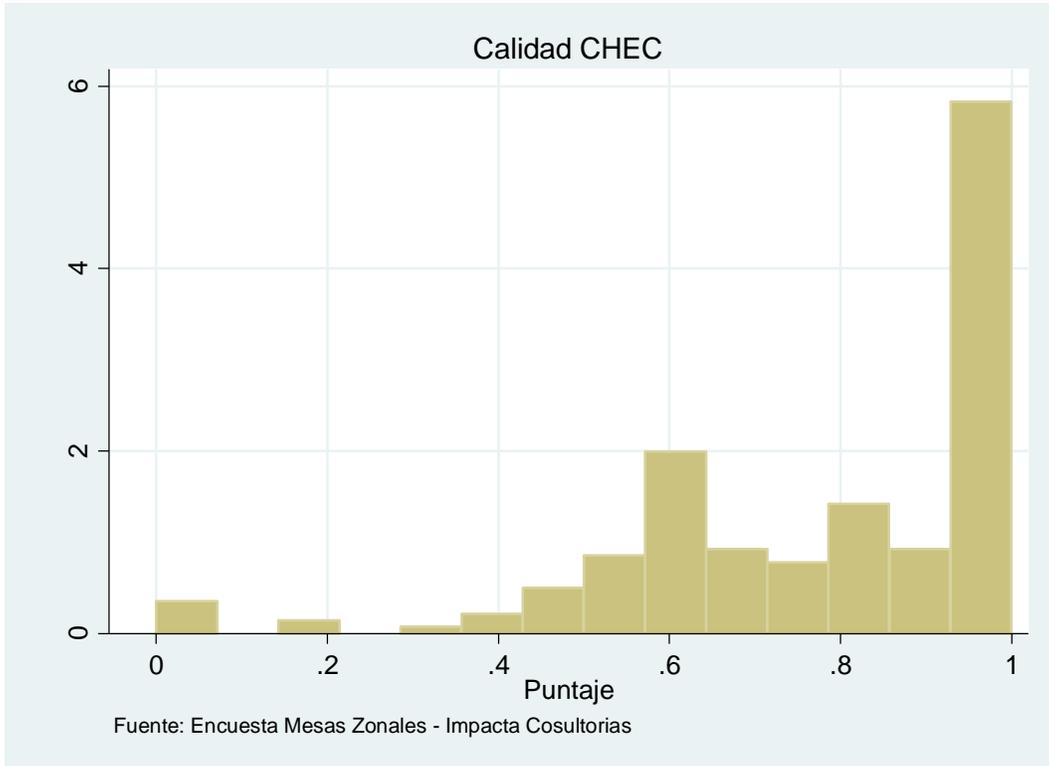


Figura 30. Percepción general de la labor de CHEC



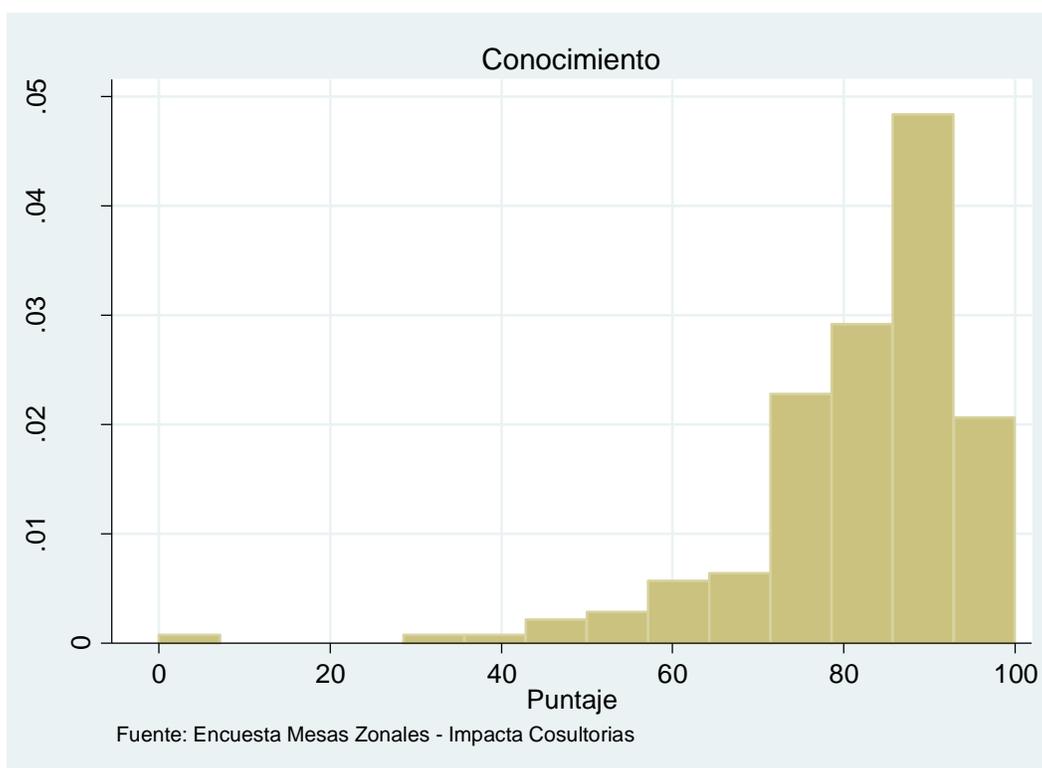


Puntaje de percepción de calidad de la CHEC

Intensidad	Puntaje	Estadístico t	P-Valor
Baja	71.2		
Media *	78.4	-1.70	0.0929
Alta ***	84.7	-3.15	0.0023

Tabla 14. Componentes del puntaje de conocimiento de CHEC

Ítem	Media	Desv. Estándar
Distingo a los trabajadores y otros empleados de CHEC	4.19	1.06
Conozco las oficinas de la CHEC en mi municipio	4.71	0.88
Visito frecuentemente la página web de la CHEC	1.95	1.43
Soy asistente habitual de los encuentros con la CHEC	4.45	1.03
La CHEC debe atender las necesidades de la comunidad	4.71	0.79
Cuando solicito ayuda o información en la CHEC sé que encontraré las mejores soluciones	4.55	0.81
La CHEC informa de manera clara y comprensible a los usuarios sobre su servicio	4.58	0.87

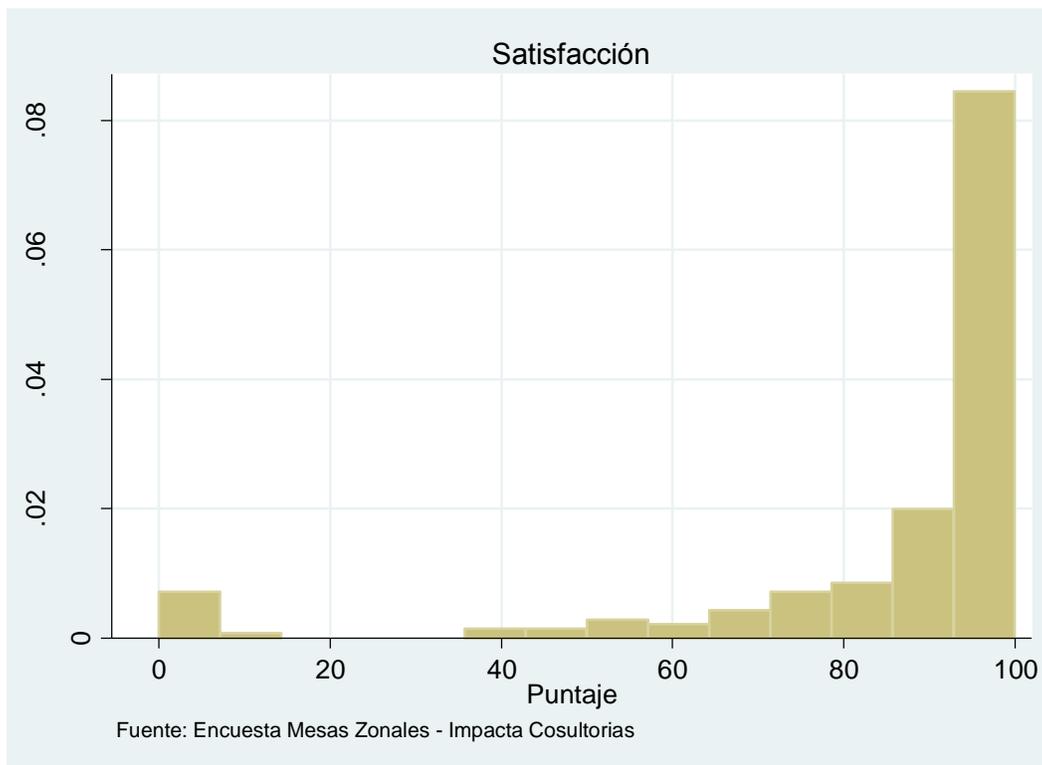


Puntaje de Conocimiento

Intensidad	Puntaje	Estadístico t	P-Valor
Baja	77.5		
Media **	82.4	-2.01	0.05
Alta ***	84.8	-2.88	0.01

Tabla 15. Componentes de Satisfacción

Ítem	Media	Desv. Estándar
En general con la CHEC	8.96	1.74
Con los trabajadores CHEC	8.90	1.74
Con la atención que le brinda la CHEC	9.14	1.69
Con las mesas zonales CHEC	9.66	1.13



Puntaje de Satisfacción

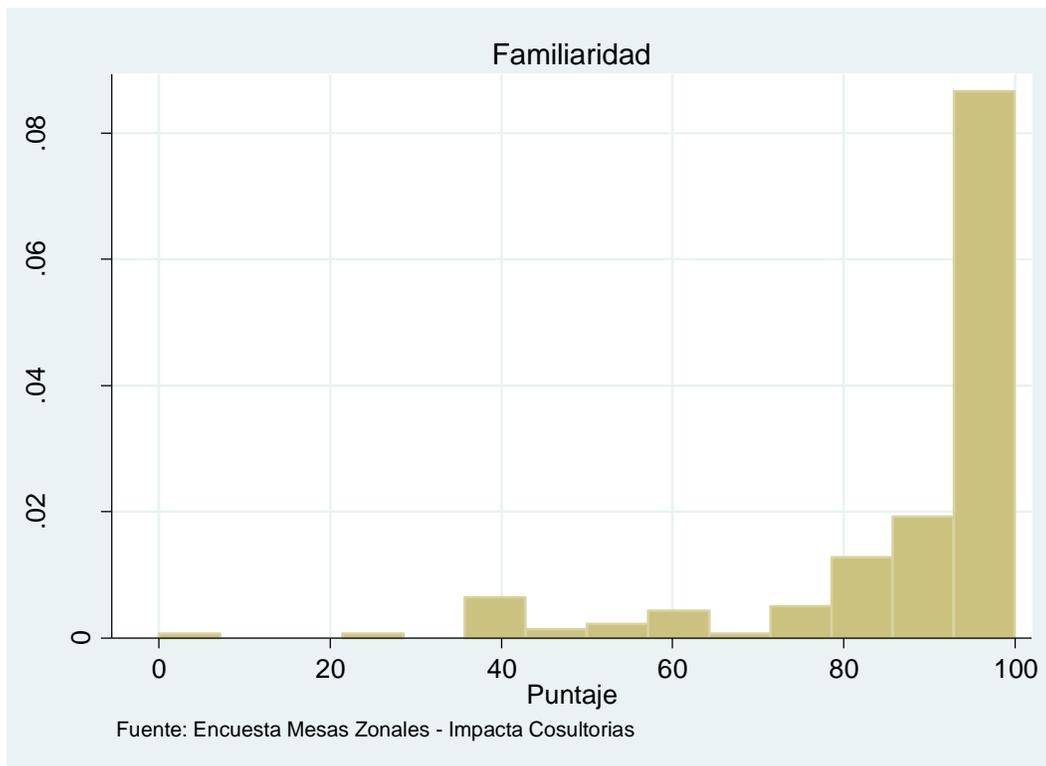
Intensidad	Puntaje	Estadístico t	P-Valor
Baja	80.5		
Media *	88.5	-1.74	0.09
Alta *	89.8	-1.82	0.07

Familiaridad con el servicio que presta la CHEC

Intensidad	Puntaje	Estadístico t	P-Valor
Baja	4.3		
Media*	4.6	-1.94	0.06
Alta***	5.0	-4.20	0.00

Trato más cercano con la CHEC

Intensidad	Puntaje	Estadístico t	P-Valor
Baja	3.8		
Media***	4.5	-3.33	0.00
Alta***	4.7	-3.92	0.00



Puntaje de Familiaridad

Intensidad	Puntaje	Estadístico t	P-Valor
Baja	80.9		
Media	90.2	-2.59	0.01
Alta	96.4	-4.67	0.00

Tabla 16. Componentes Familiaridad

Ítem	Media	Desv. Estándar
Estoy bastante familiarizado con el servicio que presta la CHEC	4.62	0.78
En comparación con otros clientes y usuarios, creo que tengo un trato más cercano con la CHEC	4.38	1.05
Siento cierto aprecio hacia la CHEC	4.72	0.63
Me siento orgulloso de ser usuario de la CHEC	4.68	0.80
Los trabajadores de CHEC se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios	4.69	0.68

Tabla 17. Componentes de Confianza

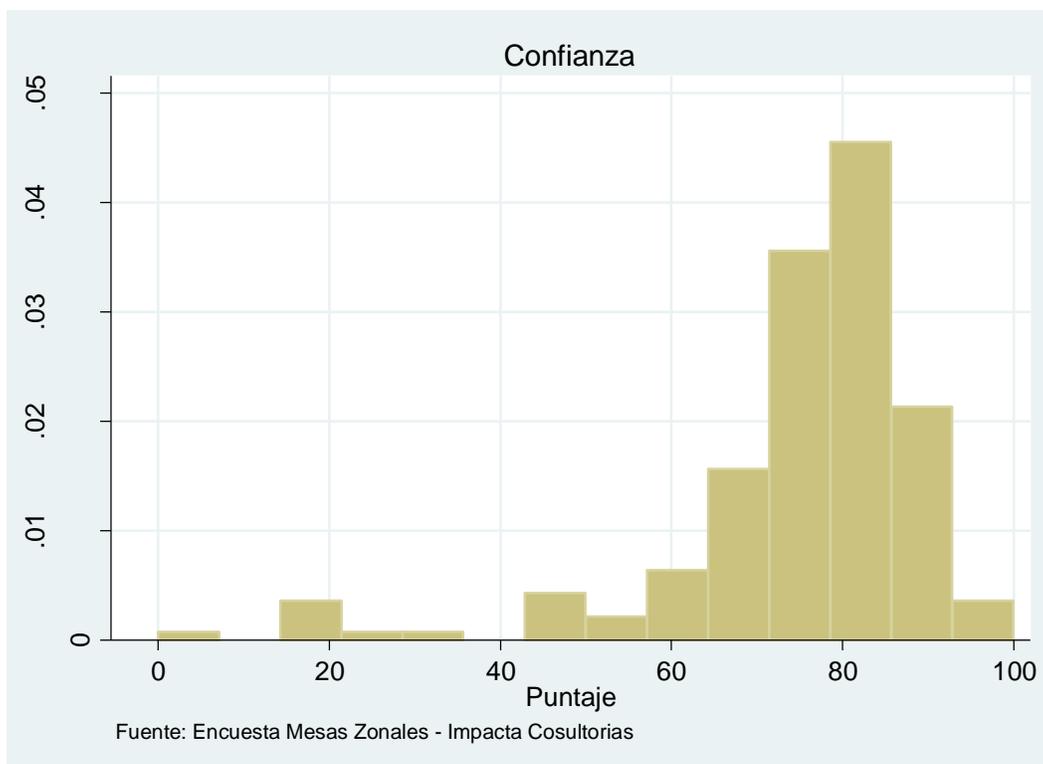
Ítem	Media	Desv. Estándar
La opinión que tengo sobre el servicio que presta la CHEC en mi municipio es muy buena	4.61	0.75
La opinión que tienen mis familiares y amigos sobre el servicio que presta la CHEC en mi municipio es muy buena	4.40	0.86
Me preocupa no disponer del servicio de energía eléctrica las 24 horas del día	1.68	1.36
Cuando se va la luz en mi vivienda, el servicio se reestablece rápidamente	4.27	1.06
He escuchado gente que se queja del servicio de energía que tiene en su casa	2.82	1.48
Pienso que es muy poco probable que se ocasionen imprevistos en el servicio de energía	3.67	1.33
Considero que la CHEC me aporta un valor superior al precio pagado por el servicio de energía	3.92	1.41
Confió en la CHEC y en las personas que trabajan allí	4.61	0.77
Creo que la CHEC se preocupa por satisfacer los gustos y necesidades de los usuarios	4.63	0.78
La CHEC realiza la labor esperada por los usuarios	4.55	0.78
La CHEC se adapta a mis necesidades como usuario	4.50	0.85

Preocupación por no disponer del servicio

Intensidad	Puntaje	Estadístico t	P-Valor
Baja	4.3		
Media	4.3	-0.14	0.89
Alta	4.4	-0.26	0.80

Confianza en la CHEC y sus trabajadores

Intensidad	Puntaje	Estadístico t	P-Valor
Baja	4.3		
Media**	4.7	-2.24	0.03
Alta***	4.8	-2.92	0.00

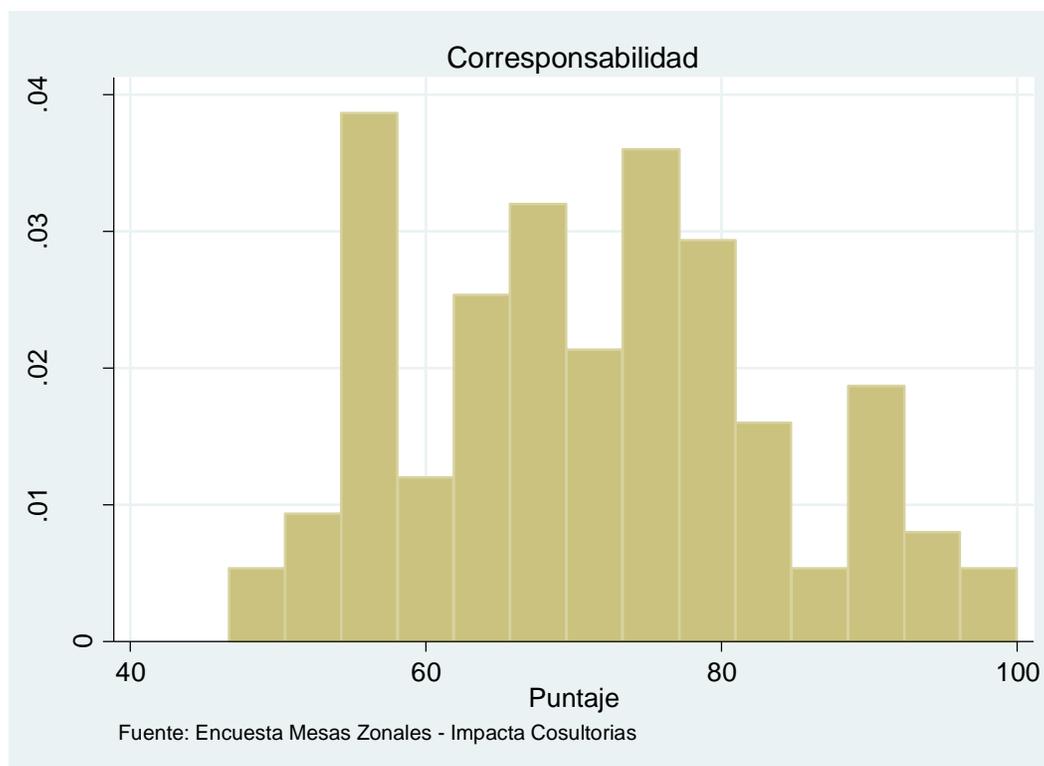


Puntaje de confianza

Intensidad	Puntaje	Estadístico t	P-Valor
Baja	70.2		
Media *	76.2	-1.92	0.06
Alta ***	81.4	-3.75	0.00

Tabla 18. Preguntas de corresponsabilidad y compromiso comunitario

Corresponsabilidad y compromiso comunitario	Sí, muchas veces
Para algún fin social, colectivo o comunitario, ¿ha solicitado alguna vez información a alguna oficina gubernamental sobre presupuestos y gastos del gobierno?	19%
Para resolver un problema colectivo, social o comunitario que afectaba a usted y a otras personas, ¿alguna vez usted ha solicitado apoyo a un partido político?	14%
¿Ha solicitado información a alguna asociación, grupo, club u organización social sobre cómo participar o ser parte de ella?	29%
Para algún fin social, colectivo o comunitario, ¿ha solicitado alguna vez información a alguna oficina de gobierno sobre programas de gobierno?	38%
Para resolver un problema colectivo, social o comunitario que afectaba a usted y a otras personas, ¿alguna vez usted ha pedido ayuda a concejales del municipio?	23%
Para dar su opinión, quejarse, denunciar o resolver un problema colectivo, social o comunitario que afectaba a usted y a otras personas, ¿alguna vez usted ha enviado cartas o llamado a alguna emisora?	17%
¿Alguna vez usted ha recaudado fondos para una causa social?	36%
Para resolver un problema colectivo, social o comunitario que afectaba a usted y a otras personas, ¿alguna vez usted ha pedido apoyo a alguna asociación civil?	20%
¿Suele usted votar en las elecciones para concejo, asamblea, alcaldía, gobernación y presidencia?	88%
Para resolver un problema que afectaba a usted y a otras personas, ¿alguna vez se ha organizado con otras personas afectadas?	42%
¿Usted tira basura en la calle?	4%
¿Le molesta ver cuando alguien más tira basura en la calle?	75%
¿Alguna vez usted ha donado sangre?	20%
¿Cuida usted de las áreas verdes de su ciudad?	76%
¿Le molesta que las personas no tomen cuidado de las áreas verdes?	82%



Puntaje de corresponsabilidad

Intensidad	Puntaje	Estadístico t	P-Valor
Baja	68.4		
Media	71.7	-1.58	0.12
Alta *	73.1	-1.90	0.06