



**La protección del consumidor:
Premisa de actuación en
ELECTRICARIBE**

Contenido

- ✓ Dificultades encontradas
- ✓ Modelo de Gestión
- ✓ Datos generales empresa
- ✓ Segmentación del mercado
- ✓ Perfil del cliente
- ✓ Modelo de Atención a Clientes
- ✓ Oficina de Garantía
- ✓ Programas de Educación al consumidor
- ✓ Modelo de relacionamiento con Asociaciones de protección al consumidor
- ✓ Reflexión Final

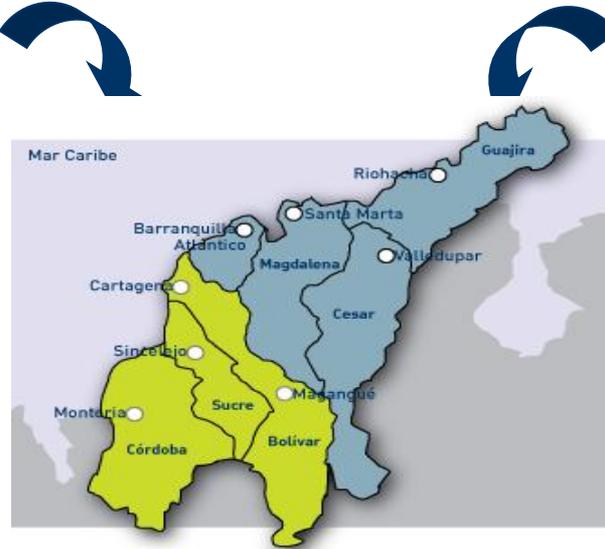
Dificultades encontradas

OPERATIVAS

- ✓ Pérdidas en el 39% mes. 478.517 M\$/año.
- ✓ Índice de Recaudo del 65 %
- ✓ Ineficiencias ciclo comercial.
- ✓ Baja calidad de datos y auditoria.
- ✓ Contratistas no calificados.
- ✓ Redes deterioradas y medida vulnerable.
- ✓ Dispersión geográfica

ADMINISTRATIVAS

- ✓ Administración con sesgo político. Malos manejos.
- ✓ Falta de liderazgo y orientación de las compañías.
- ✓ Poca preocupación por la calidad del suministro.
- ✓ Falta de conocimiento y poca orientación al mercado.
- ✓ Falta de responsabilidad social por parte del Estado en zonas de difícil gestión y subnormales



REGULATORIAS

- ✓ Bajo reconocimiento del cargo de distribución y de los costos de prestación del servicio.
- ✓ Niveles insuficientes de reconocimiento de pérdidas en tarifa.
- ✓ Debilidad del régimen sancionatorio
- ✓ Regulación no enfocada en problemática de mercados de difícil gestión y Subnormales.

SOCIOECONOMICAS

- ✓ Pobreza, marginalidad.
- ✓ Desplazamiento
- ✓ Problemas de orden público.
- ✓ Cultura de no pago y fraude.
- ✓ Uso irracional de energía.

Modelo clave de solución

Entes integradores de las soluciones



Datos generales



Área cubierta (km2)		132.239
Habitantes		8.850.622
Municipios		186
Clientes *		2.161.943
Energía vendida GWh/Año	2007	8.088
Energía vendida GWh/Año	2008	8.243
Energía vendida GWh/Año	2009	8.558
Energía vendida GWh/Año **	2010	9.699
Kilómetros de líneas AT-MT	2010	31.191
Subestaciones	2010	163
Potencia instalada distribución MW	2010	9.286
Empleados directos	2010	1.616

* Incluye grupos familia a corte Sep 2010

** Proyectado a Dic 2010

Segmentación



Ley 142 – Ley 143



Ley 812



Perfil del cliente

Mercado

- ▶ Red y medida normalizadas
- ▶ Sensibilidad a la calidad del servicio.
- ▶ Reincidencia de fraude: 30 % (Altos costos de mantenimiento).
- ▶ Soluciones especiales para la protección del producto. Red y Medida.
- ▶ Tecnificación del Fraude.
- ▶ 6.897 procesos de cobro jurídico vigentes.
- ▶ Subsidios básicos E1-3, contribuciones E5,6,C,I.
- ▶ Alta competencia por clientes E5-6
- ▶ Crecimiento del 5,47 % en las ventas de energía no residencial y 4,35% en residencial.

No regulado

- ▶ Mercado Eléctrico competido.
- ▶ Necesita y espera calidad y continuidad excelente del servicio.
- ▶ Alta sensibilidad al precio y a la calidad del servicio.
- ▶ Cada vez más preocupados por el uso racional y eficiente de la energía.
- ▶ Impuesto de contribuciones.
- ▶ Competencia del gas y generadores-transportadores (Conexión al STN)
- ▶ Señal regulatoria de ampliar los rangos de consumo para acceder a este mercado.

Zona especial

- ▶ Estado de la red deficiente ó carente de esta.
- ▶ Áreas rurales de menor desarrollo. índice de calidad de vida < 46%.
- ▶ Comunidades de difícil gestión.
- ▶ Esquemas diferenciales de prestación del servicio.
- ▶ Gestión comunitaria
- ▶ Distribución de las pérdidas.
- ▶ Periodos de continuidad
- ▶ Subsidios básicos y FOES.
- ▶ Dispersión geográfica
- ▶ Ingreso diario o estacional.
- ▶ Relación directa entre clientes sin medidor y sin redes y sin pago

Subnormal

- ▶ Zonas carenciadas
- ▶ Ingreso diario, empleo informal.
- ▶ En cinturones de pobreza de los municipios.
- ▶ Crecen permanentemente por desplazados y otros.
- ▶ Instalaciones eléctricas inseguras.
- ▶ Frecuentes accidentes eléctricos.
- ▶ Esquemas diferenciales de prestación del servicio.
- ▶ Gestión comunitaria.
- ▶ Periodos de continuidad
- ▶ Subsidios básicos y FOES.
- ▶ Factor riesgo cartera
- ▶ Crecimiento del 8% en el 2009

Modelo de Atención a Cliente

Canales de atención a clientes



34 Oficinas Comerciales



49 Puntos de atención y pago

Canales virtuales



Oficina Virtual

www.electrizaribe.com



21 Cabinas telefónicas



57 Oficinas móviles



Central de Escritos



55 Trabajadores Comunitarios



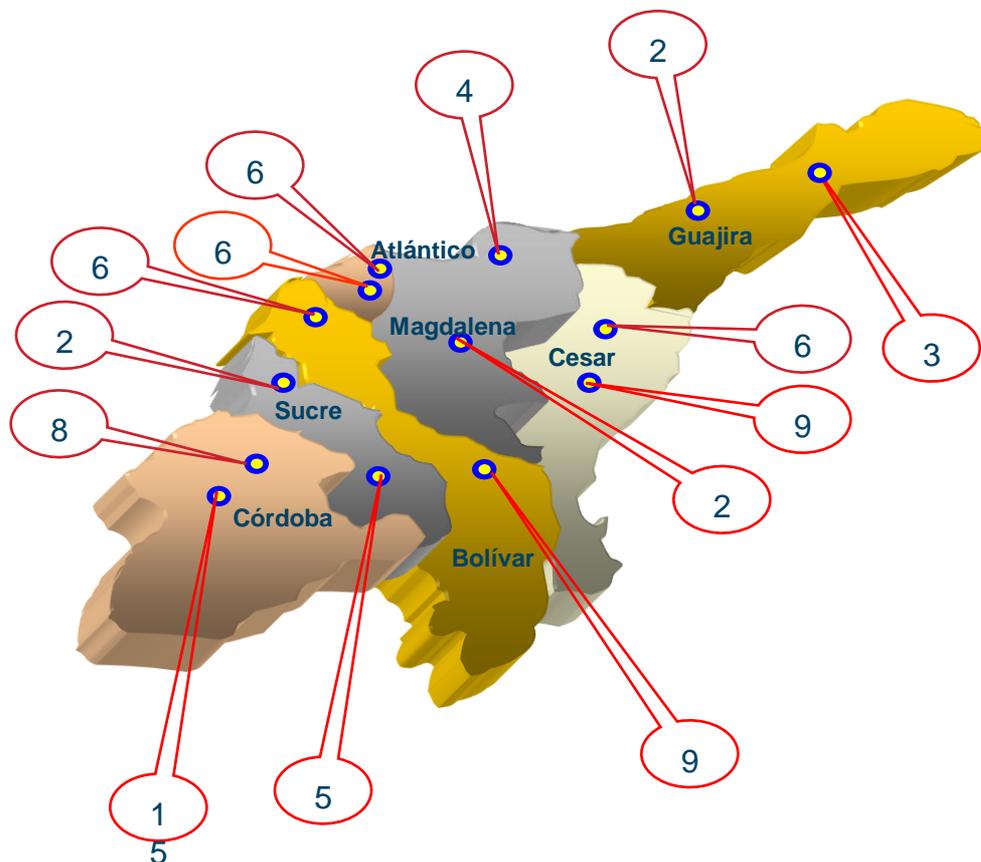
Entes de Control

Centros Presenciales

Contamos con **83**
puntos de atención
presencial:

34 oficinas
comerciales

49 Puntos de
Atención y Pago



 Pap,S

 Oficinas

Centros Presenciales

Todos los centros de atención cuentan con el personal idóneo y el sistema comercial online para garantizar una atención con oportunidad y calidad



Oficina Comercial- Barranquilla



PAP de Ayapel - Córdoba

Centro de Servicio al Cliente



Nuestros clientes pueden marcar **115** desde cualquier lugar de la Región Caribe y les atendemos las 24 horas del día los 365 días del año

Recibimos 300.000 llamadas en promedio mensual, 75% de Distribución y 25% Comerciales atendemos con un Nivel de Servicio del 80/20 y un Promedio de Conversación de 2,5 minutos.

Contamos con 130 personas especializadas en este tipo de atención telefónica.



Centro de Servicio al Cliente



www.electricaribe.com

Central de Escritos

Desde el 2007, la empresa conformó una central de escritos, encargada de asegurar la calidad y oportunidad en las respuestas a las solicitudes escritas de nuestros clientes, con máximos estándares de efectividad, manteniendo el recurso humano actualizado en temas de Servicios Públicos Domiciliarios y con énfasis en la normativa vigente.



Contamos con 42 profesionales altamente calificados para resolver 8500 escritos en promedio mensual

Socialización del mercado

Hemos gestionado la firma de 143 acuerdos de suministro de energía concertada en municipios de las zonas especiales.



Se han socializado a 500.000 personas sobre los acuerdos y su reglamentación en cada una de las localidades pertenecientes a las zonas especiales.



Efectuamos reuniones de seguimiento y concertación sobre la prestación del servicio de Energía



Educación del mercado



Le apostamos al aprendizaje temprano, 900.000 personas entre niños y adultos han sido formados en el uso seguro, racional, eficiente y legal de la energía eléctrica



Educación del mercado



Visita Domiciliaria, Atlántico



Normalización Santa
Marta, Magdalena



Socialización proyecto Medición
Centralizada en Luruaco Atlántico



Socializamos a los clientes los **beneficios** de los proyectos de normalización de redes y cambio de tecnología de la medida

Entes de Control



Fortalecimiento de las relaciones de **cooperación** y **apoyo** entre la empresa y las entidades de control en busca de soluciones que nos permitan consolidar una mejora en la calidad de nuestro servicio.



Interactuamos con los siguientes Entes de Control:

- Con la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
- Con las PERSONERIAS MUNICIPALES y DEFENSORIAS DEL PUEBLO
- Con otras EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS
- Con la Confederación y Asociaciones de VOCALES DE CONTROL

Con la Superintendencia de Servicios Públicos

- ✓ Acuerdos de Mejoramiento con la SSPD, donde se busca una mejora consistente en la prestación del servicio de energía.
- ✓ Acompañamiento a la SSPD en las visitas de control itinerante en diferentes municipios de la costa.
- ✓ Mesas de trabajo con la SSPD a nivel territorial
- ✓ Sustentación de actuaciones de la empresa ante la SSPD a nivel nacional



Superservicios y electrificadoras firman acuerdo

Un acuerdo para continuar adelantando acciones de mejoramiento en beneficio de los clientes del servicio de energía en la Costa suabertinero, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y las empresas de energía eléctrica y Electrocosta.

Con el convenio se busca mejorar la cultura de cooperación entre las empresas de energía del Caribe colombiano y sus clientes, e incentivar a los países en el ejercicio responsable de sus derechos y deberes. Este proceso hace parte del primer convenio de mejoramiento que firmaron las partes el 10 de noviembre de 2003.

El nuevo convenio suscribió tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2006. Según los avances observados a lo largo del seguimiento del Acuerdo de Mejoramiento, en materia de Atención al Cliente y Calidad del Servicio ofrecen un camino amplio y firme para una mejor percepción y aceptación de la imagen empresarial entre los clientes de Electricaribe S.A., ESP y Electrocosta S.A., ESP.



EVA MARÍA URIBE, superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios y José María Bustillo, presidente del Consejo Directivo de Electricaribe y Electrocosta, durante la firma del nuevo acuerdo, en Barranquilla.

Con Personeros y Defensores

Encuentro anual con los personeros de la
Costa Atlántico

Acompañamiento a la personería en los
programas de veeduría en los barrios de
las diferentes ciudades

Espacio de atención personalizada a los
personeros o delegados en las oficinas
comerciales



Con el CIPER

Compartir experiencias sobre la
prestación del servicio
Unificar criterios para mejorar los
diferentes procesos

Lograr pronunciamientos por parte de la
SSPD de temas referentes al servicio



Con los Vocales de Control

Realizamos Encuentros regionales con participación de la SSPD, Comisión de Regulación de Energía y Gas y Ministerio de Minas y Energía

Espacios de atención personalizada en las oficinas comerciales y con los Responsables de Distrito y área Central.

Convenio Interinstitucional con la Asociación de Vocales de Control para educar a la comunidad el uso seguro y racional de la energía y en socializar todos los programas operativos.

Programa de formación de vocales para desarrollar habilidades

Contamos con 79 Vocales de control en la Costa Atlántica (Agosto 2010)



Oficina de Garantía - Objetivo General



Afianzar un mecanismo de autorregulación que permita desde el interior de la empresa, revisar las acciones ejecutadas y proponer mejoras en los procesos con miras a disminuir tanto el impacto negativo en los clientes como la ocurrencia de investigaciones y sanciones por parte de los organismos de control, relacionadas con violaciones al debido proceso.

Objetivos Específicos



1. Asegurar el cumplimiento de los derechos y deberes de los clientes en cada uno de los procesos de la empresa
2. Cooperar con las unidades operativas en la identificación de oportunidades para el mejoramiento del servicio
3. Fortalecer relaciones entre la empresa y la comunidad
4. Impulsar y participar activamente en proyectos al interior de la compañía, identificando oportunidades de mejora de la calidad del servicio que brindamos a nuestros clientes
5. Reforzar el canal de comunicación vigente con los organismos de vigilancia y control y con las personas e instituciones encargadas de la defensa de los usuarios de los servicios públicos

Implantación Oficina de Garantía 2011

La Oficina de Garantía se ha marcado objetivos en cuatro áreas diferenciadas de actuación:



1. Gestión de Relaciones

Ser interlocutor de la compañía ante los representantes de los Clientes (vocales de Control, asociaciones, etc.) y autoridades de control en los temas derivados del contrato de condiciones uniformes y procesos relacionados con el cliente, con el fin de ofrecer una relación de mutua confianza y cooperación.

Promover planes de comunicación y mecanismos informativos al cliente sobre derechos, obligaciones, compromisos y garantías del servicio.

Ser un canal dinámico, eficiente y personalizado para la gestión de solicitudes sobre problemas colectivos que aquejan a una comunidad específica.

2. Gestión de Reclamaciones de casos Críticos:

Ofrecer a los clientes, sus representantes y/o asociaciones de comunidades un canal dinámico, eficiente y personalizado para la gestión y resolución de reclamaciones de casos críticos.

Detectar clientes con situaciones problemáticas o reclamaciones recurrentes para verificar las causas y gestionar su solución definitiva.

Buscar el equilibrio entre los intereses del cliente y los de la empresa

3. Control de Cumplimiento de estándares, criterios y procedimientos:

Supervisar y controlar el cumplimiento de los estándares, criterios y procedimientos internos en los distintos procesos de relación con el cliente.

Verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la normatividad legal vigente y del contrato de condiciones uniformes.

Detectar oportunidades de mejora y establecer planes de acción requeridos en conjunto con la unidad responsable del proceso.

Constituirse como una herramienta para la Alta Dirección y para el cliente en la mejora de procesos internos que asegure el cumplimiento de los estándares de calidad del Grupo con sus Clientes.

Proyectos:
Factura Braille,
Modelo de Seguimiento de subsidios, entornos electrónicos seguros, entre otros.

4. Canal Único con la Superintendencia de Servicios Públicos

Ser interlocutor entre la Empresa y la SSPD

Certificar el cumplimiento de todos los fallos emitidos por la SSPD

Seguimiento y control de todos los documentos entre la SSPD y la Empresa

Desarrollar mesas de trabajo con la SSPD, buscando el mejoramiento de los procesos ante el cliente.

“Hay una razón para servir y es
que existe un cliente que me
está esperando”

Mil gracias por su
atención