

Nombre de la organización o institución que representa:	
---	--

Señale la opción que usted considere más oportuna, solo señale una respuesta por cada pregunta. Recuerde que en esta evaluación no existen respuestas correctas o incorrectas.

I. Basados en su experiencia y su relación con CHEC, comparta con nosotros sus opiniones acerca de la empresa.

REPUTACIÓN	
Cuéntenos cuanto conoce de CHEC.	Mucho <input type="radio"/> Poco <input type="radio"/> Nada <input type="radio"/>
¿Qué conoce?	_____
¿Cómo califica el servicio de energía que presta CHEC en el municipio?	Excelente <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Deficiente <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/>
Si considera que el servicio prestado por CHEC es "Deficiente" o "Malo" por favor explique:	
¿Cómo califica la atención al cliente en las oficinas de CHEC?	Excelente <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Deficiente <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/> Nunca he ido <input type="radio"/> NS/NR <input type="radio"/>
Si considera que la atención al cliente en las oficinas de CHEC es "Deficiente" o "Malo" por favor explique:	
¿Cómo califica la atención al cliente en las acciones técnicas CHEC?	Excelente <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Deficiente <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/> NS/NR <input type="radio"/>
Si considera que la atención al cliente en las acciones técnicas es "Deficiente" o "Malo" por favor explique:	
¿Cómo califica la respuesta a las PQR, que se hacen a CHEC?	Excelente <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Deficiente <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/> NS/NR <input type="radio"/>

Califique el beneficio que le genera el servicio prestado por CHEC, siendo 1 la calificación más baja y 5 la calificación más alta.

Beneficio Familiar y/o personal <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	Explique ¿Por qué?: _____
Beneficio Comunitario <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	Explique ¿Por qué?: _____
Beneficio Institucional o Comercial <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	Explique ¿Por qué?: _____

II. Califique el grado de confianza que le generan las siguientes actividades realizadas por CHEC en su comunidad, siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta.

CONFIANZA	
Actividades Sociales y Comunitarias <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 <input type="radio"/> NS	
Acciones Técnicas <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 <input type="radio"/> NS	
Actividades Comunicativas e Informativas <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 <input type="radio"/> NS	
Actividades Ambientales <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 <input type="radio"/> NS	
¿Estaría dispuesto a realizar actividades conjuntas con CHEC en pro de los intereses de la comunidad y la empresa?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Parcialmente <input type="radio"/>

Cuando alguien habla de forma negativa de la empresa CHEC. ¿Usted qué hace?

Corrige la información que se está dando Se queda callado Apoya la información negativa
 Otro ¿Cuál?: _____

III. Teniendo como referente que la energía es un servicio público domiciliario que requiere de instalación, mantenimiento y cuidado de una infraestructura, comparta con nosotros su opinión acerca de las siguientes preguntas

¿Justifica usted que una persona haga uso de la energía, sin pagar por este servicio?

Sí No ¿Por qué?: _____

Si en su comunidad se identifica a una persona conectada de manera irregular al servicio de energía, generalmente:

Se le informa a CHEC Se le recomienda a la persona no hacerlo No hace nada

¿Cuándo se presenta un daño en el servicio de energía a quien le informa?

A CHEC A un líder de la Comunidad Radio, televisión, prensa No le comunica a nadie

Otro ¿Cuál? _____

Cuando en su hogar o en su comunidad se presenta un daño en el servicio de energía eléctrica, ¿A quien acude para darle solución?

Personal CHEC Personas externas a CHEC que también resuelven el problema con el Servicio de energía.

Otro. ¿Cuál?: _____

En caso de elegir personas externas indique la razón: _____

COMUNICACIÓN

¿Cuál es el medio que usted más utiliza para informarse sobre las acciones técnicas que realiza CHEC en su comunidad?

Radio TV Voz a voz Perifoneo Revistas o Periódicos
Internet/Redes Sociales Volantes Actividades Culturales y Comunitarias
Oficina de atención al Cliente Funcionarios CHEC/ Gestores Sociales Ningún medio

Con base en su experiencia ¿Cuál sería el mejor medio o canal de comunicación para que CHEC informe a la comunidad?

Observaciones:

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Con la firma del presente formato Autorizo a CHEC para que trate mi información personal con las siguientes finalidades: adelantar todas las gestiones de mercadeo y promoción relacionadas con los servicios ofrecidos por CHEC o por sus aliados comerciales, para lo cual, entre otras actividades, se debe: enviar información relacionada con actividades, programas, productos y servicios; compartir y cruzar información con otras entidades como: cámaras de comercio, gremios, otras empresas de servicios públicos y los aliados comerciales de CHEC; identificar la actividad comercial de los clientes, identificar clientes potenciales, evaluar hábitos de consumo, hacer análisis de segmentación de mercado, ofrecer la plataforma electrónica de servicios, actualizar información y estandarizar la información de contacto.

AVISO DE PRIVACIDAD

Datos del responsable: Central Hidroeléctrica de Caldas S.A ESP. (CHEC); Manizales, Caldas, Colombia, Estación Uribe- Autopista del Café. www.chec.com.co, teléfono: 8899000, atencionalcliente@chec.com.co la página www.chec.com.co. Como titular de los datos personales le asisten los derechos consagrados en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012; los cuales podrá ejercer presentando una consulta o reclamo en nuestros puntos de atención, o llamando a la línea 018000-912432 o escribiéndonos a través del link 'escribenos/PQR' que se encuentra en la página www.chec.com.co, la información relacionada con la población (grupo étnico) a la cual usted pertenece es información sensible y usted no está obligado a responderla, con esta información se pretende diseñar estrategias dirigidas a la población indígena y afrodescendiente acorde con los objetivos del milenio que tienden a la inclusión social.

Firma del Encuestado