



ENCUESTAS SATISFACCION DEL CLIENTE 2011
 PROCESO OPERAR Y MANTENER ENERGIA
 SUBPROCESO REALIZAR ENSAYOS Y CALIBRACIONES EN LABORATORIO DE ENERGIA
 LABORATORIO DE ENSAYOS

VARIABLE	CLIENTE INTERNO	CLIENTE EXTERNO	PROMEDIO
Tiempo de Respuesta	4,30	4,23	● 4,27
Confiabilidad Eficacia	4,55	4,54	● 4,55
Atencion al Cliente	4,39	4,42	● 4,41
Precios	4,00	4,67	● 4,34

NIVEL DE REFERENCIA	CRÍTICO		ACEPTABLE		DESEABLE	
	MÍNIMO	MÁXIMO	MÍNIMO	MÁXIMO	MÍNIMO	MÁXIMO
	0,00	4,00	4,00	4,50	4,50	5,00

Limite Inferior 4,0
 Limite Superior 4,5



ENCUESTAS SATISFACCION DEL CLIENTE 2011
 PROCESO OPERAR Y MANTENER ENERGIA
 SUBPROCESO REALIZAR ENSAYOS Y CALIBRACIONES EN LABORATORIO DE ENERGIA
 LABORATORIO DE MEDIDAS ELECTRICAS

VARIABLE	CLIENTE INTERNO	CLIENTE EXTERNO	PROMEDIO
Tiempo de Respuesta	4,35	4,39	● 4,37
Confiabilidad Eficacia	4,81	4,56	● 4,685
Atencion al Cliente	4,54	4,31	● 4,425
Precios	4,9	4,19	● 4,545

NIVEL DE REFERENCIA	CRÍTICO		ACEPTABLE		DESEABLE	
	MÍNIMO	MÁXIMO	MÍNIMO	MÁXIMO	MÍNIMO	MÁXIMO
	0,00	4,00	4,00	4,50	4,50	5,00



FICHA TÉCNICA INDICADORES EMCALI EICE ESP.

INFORMACIÓN GENERAL DEL INDICADOR				
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel De Satisfacción Del Cliente En Laboratorios De Ensayo Y Medidas Eléctricas			
SÍMBOLO	INSC			
PROCESO(S) RELACIONADO(S)	Proceso Operar y Mantener Energía / Subproceso Realizar Ensayos y Calibraciones en Laboratorios de Energía			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	El Índice de Nivel de Satisfacción de los Clientes de los Laboratorios de Ensayos y Medidas Eléctricas permite conocer la percepción de los Clientes con respecto a la Calidad de los servicios prestados por los Laboratorios.			
FORMULA DE CALCULO	$INSC = \frac{\sum CRC}{NC}$			
VARIABLES QUE LO CONFORMAN	INSC	Índice de Nivel de Satisfacción de los Clientes	NC	Número de Clientes encuestados que responden a la pregunta formulada.
	CRC	Calificación Realizada por el Cliente		
CARACTERÍSTICAS DE INDICADOR				
TIPO	Eficiencia	<input type="checkbox"/>	Eficacia	<input type="checkbox"/>
			Efectividad	<input checked="" type="checkbox"/>
UNIDAD DE MEDICIÓN	Calificación en una escala de 1,0 a 5,0 para cada una de las preguntas formuladas.		FUENTE	TENDENCIA
			Encuestas realizadas por la Dirección de Comercialización de la Gerencia Unidad Estratégica de Negocios de Energía	Positiva
FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN Y CALCULO	Trimestral (Para Clientes ocasionales) Anual (Para Clientes No ocasionales)		FRECUENCIA DE REVISIÓN Y ANÁLISIS	METODO DE GRAFICACIÓN RESULTADOS
			Trimestral (Para Clientes ocasionales) Anual (Para Clientes No ocasionales)	Diagrama de Barras y Diagrama de Tendencias
NIVEL DE AUTOMATIZACIÓN	Compuesta (Base de Datos y Tablas en Excel)		CONSOLIDACIÓN	NIVEL DE DESAGREGACIÓN
			El indicador se analizará por mes y también se analizará el acumulado del año vigente	Se desagrega por cada pregunta formulada en el formato de encuesta. Se puede desagregar por Tipo de Laboratorio: - Laboratorio de Ensayos - Laboratorio de Medidas Electricas
GESTIÓN DEL INDICADOR				
NIVEL DE REFERENCIA	ID. ESTADO	CRITERIO DE CLASIFICACIÓN		
	CRÍTICO	Por debajo del 4.0		
	ACEPTABLE	Entre el 4.0 y 4.5		
	DESEABLE	Superior al 4.5		
CRITERIOS PARA NIVEL DE REFERENCIA	Lograr la satisfacción de los Clientes es uno de los Objetivos de Calidad del Sistema de Gestión ISO/IEC 17025 implementado en EMCALI EICE ESP.			
INDICADORES RELACIONADOS	INDICADORES CAUSA		INDICADORES EFECTO	
	Indicador de Tiempos de Respuesta		N/A	
RESPONSABLE DE FORMULAR	RESPONSABLE DE CALCULAR		RESPONSABLE DE ANALIZAR	
Director de Comercialización de Energía Departamento de Servicios Asociados al SDL	Jefe del	Director de Comercialización de Energía		Comité de Departamento SASDL
USUARIOS	Comité de Dirección de Distribución / Comité de Gerencia UENE / Organismo Nacional de acreditación / Proceso Gestionar la Medición, Análisis y Mejora.			
LIMITACIONES Y OBSERVACIONES				

El Laboratorio debe entregar a la Dirección de Comercialización la base de datos de los clientes atendidos durante los seis (6) meses anteriores a la realización de la encuesta.