

XIII Congreso Nacional y IV Internacional de Servicios Públicos y TIC

Muestra Empresarial, Tecnológica y Financiera



Superintendencia
Servicios Públicos
República de Colombia



Junio 22, 23 y 24 de 2011
Medellín, Colombia
Centro de Convenciones Plaza Mayor

La Sostenibilidad: Integral en nuestro actuar

David Felipe Acosta
Gerente General Codensa



¿Qué representa nuestra Factura?

+ de 28 MM de facturas impresas cada año.

Nivel de Efectividad en la entrega: 99.95% .

Clientes con información de productos complementarios: + de 1 millón cada mes.

Campañas promocionales anuales: + de 90.

En promedio es leída por 3 personas, al interior de cada hogar.

En promedio cada persona lee la factura durante casi 10 minutos.

En general, representa el medio más efectivo y reconocido de comunicación con nuestros clientes, alcanzando niveles de satisfacción cercanos al **93%*** (sin errores) y cerca del **94%*** (facilidad de comprensión).

Equilibrando 3 Perspectivas



Entendiendo la Dinámica de los Clientes

- Monitoreando su percepción:
 - Sistema de Calidad percibida (SCP)
 - CIER
 - Estudios de reacción corporal: “Eye Tracking”
- Investigando sus necesidades:
 - Estudios de lectura de factura
 - Estudios de material inserto
 - Estudios de saturación del canal

Incorporando Procesos Eficientes

- Lograr estándar de mercado para liquidación de créditos.
- Aseguramiento de la información:
 - Transmisión, verificación, seguridad, privacidad, habeas data, etc.
- Capacidad del canal :
 - En sistemas, en logística (inserción, alistamiento y reparto).
- Tiempos de proceso.
- Eficiencia en costos:
 - Costos de impresión, actividades logísticas.

Valorando Potencial del Canal

- Como medio de construcción de confianza y relacionamiento.
 - Consejos uso seguro y eficiente, ola invernal, conciencia contra hurto de energía e infraestructura.
- Como herramienta de comunicación con nuestros clientes para entregar más productos y servicios.
 - Seguros / publicaciones / crédito fácil / obras externas.

Valor de Canal



Operativos



Con nuestros Clientes



Los Ambientales



Incorporamos

Además de las TRES Perspectivas



Trazar y mitigar impactos de producción de papel:

- **39% menos papel por factura.**
- **Incremento fuente en un 8%.**
- **50 toneladas de papel menos al año.**
- **11.250 kilos más de Oxígeno en vez de Carbono, el oxígeno necesario para 3.000 personas en el año.**



Más Oxígeno:
- 11.250 kilos más
cada año



Menos uso de H₂O.

**+ de 750 árboles
menos, talados
cada año.**



Equilibramos 4 perspectivas

Valor de Canal



Los Ambientales



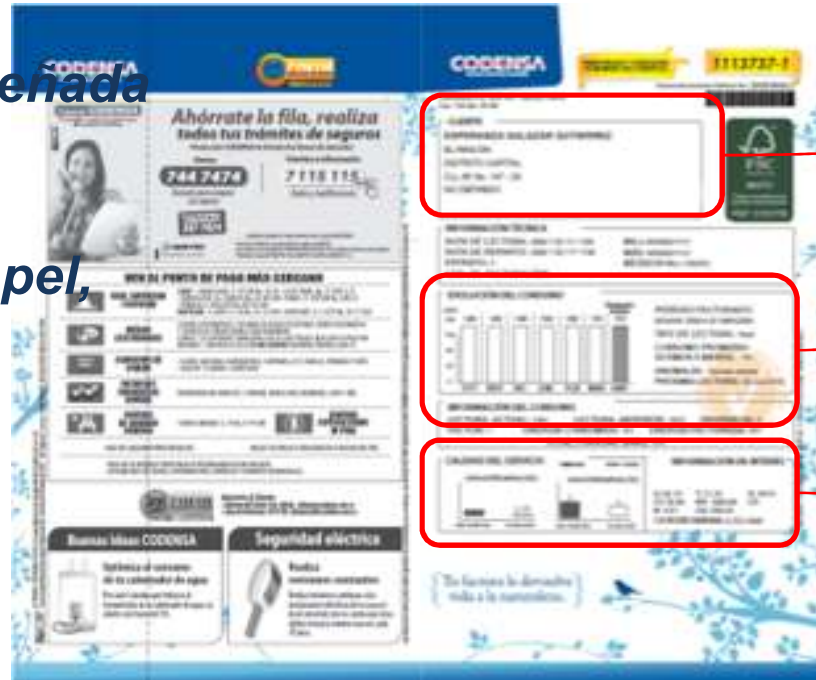
Operativos



Con nuestros Clientes



- ***Pensada y Diseñada con el cliente.***
- ***Con menos papel, menos costo.***
- ***Manteniendo estándares de operación.***



Información del cliente

Información de consumo

Calidad del Servicio

Ratificando nuestro compromiso con la sostenibilidad

- 1era compañía ESP en ser certificada. (desde Ene 2011):
 - ✓ Incluye la evaluación de la salud del bosque, viabilidad económica de la operación y el impacto social de las actividades del manejo forestal.
 - ✓ Inspección de la cadena de custodia.
- Tenemos una factura certificada.



Y quisimos comunicar el cambio

Valor de Canal



Los Ambientales



Operativos



Con nuestros Clientes



**Conectando
Puntos y
movilizando**



- **Moviliza a siembras virtuales que se convierten en siembras reales:**
 - Con consejos de uso eficiente (10 mil).
 - Con consejos sobre conservación del medio ambiente (+ de 69.000).
 - Con participación de nuestros clientes (más de 18.000 en 2 semanas).
- **Moviliza a Siembras reales:**
 - 2 millones de semillas enviadas en la factura.
 - Las semillas virtuales se convertirán en 10 mil árboles reales – semillas de girasol.



Permitiéndole manifestarse e interactuar



Monica Urbina

que bueno seria que todos en verdad aportaramos un granito de arena para que nuestro planeta mejore notablemente... todo esta acabando por culpa de la contaminacion y el mal uso de recursos en el planeta hay que mejorar ...en un 100% nuestro pensamiento y aportar mas al medio ambiente yo ya empece que esperas tu para hacerlo ?????....

05 de marzo a las 7:12 · Me gusta · Comentar



Heidy Aragon

Me alegra saber q ustedes estan contribuyendo con el medio ambiente, y lo del ahorro del papel es una excelente idea...

04 de marzo a las 20:51 · Me gusta · Comentar

A Codensa Energía le gusta esto.



Jose Arturo Romero Peña

Es una campaña muy importante para la recuperacion de nuestro planeta y tenemos un deber de devolver todo lo que nos ha regalado, gracias Codensa por la campaña

03 de marzo a las 14:16 · Me gusta · Comentar

A Codensa Energía le gusta esto.

Escribe un comentario...



Pilar Zuñ



03 de marzo a las 13:45 · Me gusta · Comentar

A 4 personas les gusta esto.

Ver los 4 comentarios



Jealy Levoj Me Podrian enseñar como la debo sembrar por favor!!!

06 de marzo a las 12:47 · Me gusta



Pilar Zuñ Consiga una materia con suficiente tierra, abra un huequito bien al fondo, coloca la semilla, la tapa (con tierra obviamente), agrega un poco de agua y... a esperar los resultados!

06 de marzo a las 19:42 · Me gusta

Escribe un comentario...

Invitándolo a construir de manera colectiva



“Y estableciendo un diálogo permanente...”

Ambientales



- 50 toneladas menos de papel al año.
- Conservando aproximadamente 750 árboles más cada año.
- 11.250 kilos más de Oxígeno en vez de Carbono, el oxígeno necesario para 3.000 personas en el año.

- Estamos certificados por el “Forest Stewardship Council”
- Primera ESP certificada en el país.



Cliente



- Sólo 240 contactos en un mes; 0.06% del total de contactos recibidos en un mes promedio.
- La mitad (52%) relacionada con consultas sobre la modificación del tamaño.
- Solo 70 contactos relacionados con la ubicación de la información.
- El 94% de los clientes encuestados, valoran a Codensa como una empresa amigable y responsable con el medio ambiente.
- El 98% de los comentarios fueron positivos:

- **Innovadora**
- **Práctica**
- **Fácil de Llevar y almacenar ... y**
- **Amigable con el Medio ambiente**



“Se genera Valor, al aplicar criterios de Sostenibilidad...”




CODENSA 111.3737-7

CUENTA
ESPERANZA SALAZAR SUÑEZ
 EL DUCHO
 CENTRO CAPITAL
 C/URRUTIA 167-2B
 46100 BURJASSOT

INFORMACIÓN TÉCNICA
 MÓDULO LECTURA: 000122111100 MÓDULO MANTENIMIENTO: 000122111100
 MÓDULO DE MANTENIMIENTO: 000122111100 MÓDULO MANTENIMIENTO: 000122111100
 MÓDULO DE MANTENIMIENTO: 000122111100 MÓDULO MANTENIMIENTO: 000122111100

EVOLUCIÓN DEL CONSUMO

PERÍODO FACTURADO	PERÍODO DE REFERENCIA
01/01/2011 - 31/03/2011	01/01/2010 - 31/03/2010
100 kWh	100 kWh

INFORMACIÓN DEL CONSUMO
 LECTURA ACTUAL: 100 LECTURA ANTERIOR: 100
 MÓDULO DE MANTENIMIENTO: 000122111100 MÓDULO DE MANTENIMIENTO: 000122111100
 TOTAL CONSUMO: 100 kWh

CALIDAD DEL SERVICIO

INFORMACIÓN DE INTERÉS

Te hacemos la vida más fácil a la naturaleza.



luz · gas · personas

