



**Superintendencia de Servicios Públicos
Domiciliarios**

Alcance para medición del Nivel de Satisfacción de los usuarios que cambian de comercializador

Documento CAC-045-09
Agosto de 2009

Contenido

Contenido	2
1. JUSTIFICACIÓN Y MARCO TEÓRICO	3
1.1. JUSTIFICACIÓN	3
1.2. MARCO TEÓRICO	3
1.2.1. BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	3
1.2.2. BASES REGULATORIAS	4
1.2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	4
2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO Y ALCANCE	5
2.1. OBJETIVO GENERAL	5
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
2.3. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	6
2.4. ENTIDAD CONTRATANTE Y COMITÉ DE SEGUIMIENTO	8
2.5. PRODUCTOS A ENTREGAR EN DESARROLLO DEL ESTUDIO	8
2.5.1. Un primer informe que debe incluir	8
2.5.2 Un informe de resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta para la medición	9
2.5.3 Un informe final, que lo constituirán	9
2.5.4 Presentaciones del estudio	9
2.6. PLAZO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	9
2.7. LUGAR DE EJECUCIÓN	10
2.8. FORMA DE PAGO	10
2.9. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN AL CONTRATISTA Y LOGÍSTICA	10
3. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA Y PROCESO DE SELECCIÓN	11
3.1. DESCRIPCIÓN DE ALTERNATIVAS PARA LAS PROPUESTAS	11
3.1.1 Alternativa 1	11
3.1.2. Alternativa 2:	11
3.2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD	12
3.2.1 Experiencia mínima del proponente	12
3.2.2 Propuesta Técnica	12
3.2.3 Verificación de la experiencia mínima del proponente.	12
3.3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	12
3.4. PLAZO PARA LA ENTREGA DE PROPUESTAS	13
4. MUESTRA	13
5. FORMULARIO PROPUESTO	13

1. JUSTIFICACIÓN Y MARCO TEÓRICO

1.1. JUSTIFICACIÓN

El estudio serviría de base tanto a las empresas, a la SSPD y al CAC, para la elaboración de propuestas regulatorias que ayuden a mejorar la calidad comercial y el procedimiento de cambio de comercializador.

Adicionalmente, ayudará a las empresas a:

- Conocer el estado de conformidad de sus clientes recientemente adquiridos.
- Tener un referente contra el cual comparar su servicio.
- Conocer los aspectos que el cliente valora de su atención.
- Conocer las razones que ellos tienen para cambiar de prestador del servicio.

1.2. MARCO TEÓRICO

En el marco normativo vigente desde el año 1994, la libre elección del prestador del servicio es uno de los derechos de los usuarios, el cual, al ser ejercido, implica un cambio de comercializador que atiende al usuario, es decir, de la empresa que realiza el proceso de medición de los consumos, facturación, cobro y atención de todos los procesos y solicitudes instauradas por dichos usuarios.

1.2.1. BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El proceso de cambio de comercializador se inicia con la decisión del usuario o cliente de cambiar de empresa que le comercializa el servicio de energía eléctrica, lo cual se materializa directamente o a través del nuevo comercializador, a partir del momento en que informa al comercializador actual de dicha decisión.

A partir de este momento, se realizan varios procesos relacionados con la instalación (si se requiere) de un medidor que cumpla con las características requeridas para realizar el proceso de cambio de comercializador, su revisión y el registro de la respectiva frontera comercial.

En este proceso, además de los comercializadores anterior y nuevo, pueden llegar a intervenir el comercializador incumbente¹ (en los casos en que sea diferente al comercializador que viene atendiendo al usuario) y el Operador de Red, aunque en la práctica estos dos agentes del mercado corresponden a la misma empresa.

1.2.2. BASES REGULATORIAS

Algunos de los elementos relacionados con el proceso de cambio de comercializador se establecen en la Resolución CREG 108 de 1997, principalmente lo relacionado con los deberes y derechos del usuario. Adicionalmente, la Resolución CREG 006 de 2003 establece el proceso de registro de la frontera comercial ante el mercado mayorista, y la Resolución CREG 025 de 1995, en su anexo Código de Medida, establece las características técnicas que se deben cumplir para el registro de la correspondiente frontera comercial (cuando sea aplicable al usuario individualmente).

1.2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Comercializador: Agente del mercado mayorista que realiza la actividad de Comercialización de Energía Eléctrica.

Comercializador incumbente: Comercializador de energía que corresponde a la misma empresa del Operador de Red.

Operador de Red: “Persona encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL, incluidas sus conexiones al STN. Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tienen Cargos por Uso de los STR o SDL aprobados por la CREG. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios. La unidad mínima de un SDL para que un OR solicite Cargos de Uso corresponde a un municipio, sin perjuicio de las situaciones particulares y concretas consolidadas con anterioridad a la vigencia de la presente Resolución” (Resolución CREG 097 de 2008)

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le denomina también consumidor.

Usuario No Regulado: Para todos los efectos regulatorios, es una persona natural o jurídica con una demanda máxima superior a un valor en MW o a un

¹ Es el comercializador que atiende el mayor número de usuarios subsidiados en un mercado de comercialización. A manera de ejemplo en Bogotá es la empresa Codensa; en Medellín, EPM; y en Cali, EMCALI.

consumo mensual mínimo de energía en MWh, definidos por la Comisión, por instalación legalizada, a partir de la cual no utiliza redes públicas de transporte de energía eléctrica y la utiliza en un mismo predio o en predios contiguos. Sus compras de electricidad se realizan a precios acordados libremente entre el comprador y el vendedor. En la actualidad los límites corresponden a 55 MWh-mes de consumo, o a 0.1 MW de demanda máxima.

Equipo de medida: Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo o de las transferencias de energía.

Frontera Comercial: Punto de Medición asociado al Punto de Conexión entre agentes o entre agentes y usuarios conectados a las redes del Sistema de Transmisión Nacional, o a los Sistemas de Transmisión Regional o a los Sistemas de Distribución Local o entre diferentes niveles de tensión de un mismo OR.

Tarifa aplicada: Valor en pesos al cual se factura el consumo de energía de un usuario, y que aparece en el respectivo documento de cobro.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO Y ALCANCE

2.1. OBJETIVO GENERAL

Adelantar la medición del Nivel de Satisfacción de los usuarios de energía eléctrica en Colombia en el proceso de cambio de Comercializador mediante la elaboración de encuestas directas a los clientes que han estado en este proceso.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las razones que llevaron a los clientes a cambiar de comercializador, y el nivel de cumplimiento de sus expectativas.
- Identificar las promesas comercial y niveles de servicio que el nuevo comercializador ofrece a los clientes como valores diferenciales
- Consultar las opiniones de los usuarios acerca de las facilidades, dificultades o impedimentos en el procedimiento de cambio de comercializador.
- Consultar a los usuarios sobre los costos asumidos por estos en el proceso de cambio de comercializador.

- Identificar el comportamiento de algunas variables de calidad comercial del servicio a partir del cambio de comercializador.
- Identificar los aspectos positivos y negativos de la atención comercial con el nuevo comercializador del servicio.
- Conocer el grado de conocimiento que sobre las funciones de las entidades de regulación, vigilancia y control del sector eléctrico en Colombia tienen los usuarios encuestados.

2.3.OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Las siguientes son las obligaciones generales del contratista:

- Revisar y validar los instrumentos de recolección de información, con base en las directrices impartidas por la SSPD y el CAC, partiendo del cuestionario propuesto en el presente documento.
- Realizar una prueba piloto con los formatos entregados y ajustados si son del caso, con el fin de probar su entendimiento y facilidad de aplicación.
- Proponer los ajustes al instrumento de medición con base en los resultados de la prueba piloto.
- Efectuar las encuestas necesarias para llevar a cabo las mediciones de acuerdo con la metodología propuesta en el presente documento.
- Garantizar el entendimiento y comprensión de los objetivos del estudio por parte del personal encuestador.
- Revisar el correcto diligenciamiento del 100% de las encuestas.
- Realizar el procesamiento y análisis de los resultados de las encuestas necesarias para llevar a cabo las mediciones.
- Presentar un informe final con los resultados de la medición y acoger y procesar los comentarios que sean presentados por el CAC y la SSPD en su presentación.
- Elaborar manuales de crítica y codificación del programa de captura de la información, donde se establezcan las validaciones y controles que deben hacerse a cada pregunta, las rutas válidas en el formulario y las correspondencias lógicas de las variables.
- Revisar que se realicen las validaciones, pases y controles requeridos en los manuales de crítica y operación.

-Elaborar un formulario guía donde se adopten e implementen las directrices del manual de crítica y codificación, en donde a cada codificador se le indiquen las validaciones y controles que deben hacerse a cada encuesta. En caso de presentarse inconsistencias, el codificador debe devolver el documento para que se realice una supervisión telefónica de la encuesta.

-Validar la codificación en el momento de la digitación, por medio del software de captura el cual debe someter los datos a los mismos controles consignados en el manual de crítica y codificación.

-Realizar una verificación aleatoria de mínimo el 10% de las encuestas grabadas contra el documento físico.

-Sustentar en análisis estadísticos con medidas de tendencia central, dispersión, coeficiente de variación e intervalos de confianza y demás indicadores y parámetros estadísticos aplicables, cada uno de los informes requeridos.

-Designar un interlocutor directo con el Comité de Seguimiento.

-Participar en todas las reuniones de coordinación con el Comité de Seguimiento que le sean solicitadas.

-Mantener plena reserva y confidencialidad de la información que reciba para el cumplimiento de este contrato, transmitiéndola solamente para los destinos previamente autorizados.

-Realizar una presentación de los resultados del estudio a la SSPD y al CAC, en reunión que se realizará en la semana del 19 de octubre (en fecha por definir que será informada oportunamente por el Comité de Seguimiento), en la ciudad de Bogotá.

-Preparar una presentación de los resultados del estudio en el marco del Congreso Mercado de Energía Mayorista, que se realizará los días 28, 29 y 30 de octubre en el Hotel Irotama de la ciudad de Santa Marta, previa coordinación con el Comité de Seguimiento.

-Como fecha máxima para la entrega de resultados del estudio a realizar se tiene el 15 de octubre de 2009, dado que la publicación de dichos resultados se hará durante el Congreso Mercado de Energía Mayorista, organizado por el CAC y el CNO, el cual se realizará en la ciudad de Santa Marta los días 28, 29 y 30 de octubre.

Las siguientes son las obligaciones particulares para la medición por parte del contratista:

-Efectuar las encuestas necesarias (**aproximadamente 500 encuestas**), las

cuales deberán ser exitosas, para levantar la información correspondiente a la satisfacción de los usuarios que han cambiado de comercializador, conforme los objetivos del presente estudio. Es importante aclarar que la propuesta que oferte menos de las encuestas anteriormente mencionadas será rechazada.

-Ejecutar un proceso de verificación e informar el resultado del chequeo acerca de la confiabilidad de la información capturada, en el sentido de precisar de qué manera revisó el hecho de que cada encuestado fue efectivamente abordado por su equipo de trabajo.

-Garantizar que el número de encuestas realizadas corresponda a las encuestas exitosas, es decir, donde se obtuvo respuesta a las consultas realizadas.

-Se obliga a que todo material relacionado con el muestreo entregado por la SSPD y los comercializadores no podrá ser utilizado para ningún otro trabajo. Este material será de propiedad exclusiva de la SSPD y las empresas de comercialización respectivas, y se constituye en reserva estadística.

-Tabular y analizar los resultados y entregar un informe final

2.4. ENTIDAD CONTRATANTE Y COMITÉ DE SEGUIMIENTO

En el marco del acuerdo interinstitucional suscrito por la SSPD y el CAC para la realización de este estudio, el Comité Asesor de Comercialización será el organismo responsable de adelantar la contratación de la aplicación del instrumento, a través de la Fiduciaria Davivienda S.A., quien administra los recursos para funcionamiento del Comité.

La SSPD y el CAC designarán dos (2) personas cada una, para la conformación del Comité de Seguimiento, quienes adelantarán los procesos de evaluación de las propuestas, seguimiento a la aplicación del instrumento, realizar el análisis de datos preliminares, y estarán atentos a resolver las preguntas de los consultores, para la correcta aplicación del instrumento.

2.5. PRODUCTOS A ENTREGAR EN DESARROLLO DEL ESTUDIO

El contratista deberá entregar los siguientes cuatro (4) productos, como parte de sus obligaciones:

2.5.1. Un primer informe que debe incluir

- Cronograma de actividades de aplicación del instrumento.

- Resultados del desarrollo de las Pruebas Piloto.
- Logística para la aplicación de las Encuestas.
- Enfoque para el proceso de verificación de la calidad de la información recolectada.
- Los cuestionarios de entrevista ajustados.

Este informe se entregará al término de la primera semana de trabajo por parte del consultor, contada a partir de la orden de inicio dada por el CAC.

2.5.2 Un informe de resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta para la medición

El informe de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta para la medición, de acuerdo con las estimaciones requeridas por la SSPD y el CAC, donde se observen las medidas de tendencia central, dispersión, coeficientes de variación e intervalos de confianza calculados a partir de la información levantada, teniendo en cuenta las especificaciones de la muestra.

2.5.3 Un informe final, que lo constituirán

- El informe de los resultados de la medición.
- Un informe ejecutivo de los resultados.
- Las bases de datos de las respuestas de las encuestas realizadas en el formato txt de tal forma que sea compatible con los paquetes estadísticos SAS o SPSS.
- Los originales de los formularios de encuestas diligenciados.
- El informe de seguimiento al proceso de verificación de la información capturada.
- Este informe será entregado, en dos (2) copias físicas y dos (2) copias magnéticas.

2.5.4 Presentaciones del estudio

Adicional a los informes, el contratista deberá realizar las presentaciones sobre los resultados de las mediciones enumeradas anteriormente, en cuyo caso los costos de desplazamiento correrán por cuenta del contratista.

2.6. PLAZO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato se estima en ocho (8) semanas, con un plazo máximo para entrega del informe de que trata el numeral 2.5.2, el 15 de octubre de 2009,

para lo cual el día de la firma del acta de inicio, el contratista deberá entregar en su propuesta el cronograma para la realización de las mediciones.

El informe final de que trata el numeral 2.5.3 se entregará una vez se realicen los ajustes y se incorporen las observaciones realizadas por el CAC y la SSPD, a más tardar el 15 de noviembre de 2009.

2.7.LUGAR DE EJECUCIÓN

Conforme cada una de las alternativas planteadas, el lugar de ejecución será el domicilio del contratante o el domicilio de cada uno de los usuarios encuestados, para lo cual el proponente deberá evaluar en su propuesta cada condición particular.

La entrega de informes, la realización de reuniones y otras actividades relacionadas, se desarrollarán en las instalaciones de la SSPD, ubicada en la Carrera 18 N° 84 - 35 de la ciudad de Bogotá D.C.

2.8.FORMA DE PAGO

El CAC pagará el valor total del contrato conforme a la propuesta presentada por el consultor, previa presentación del respectivo documento de cobro, el cual será aprobado por el Comité de Seguimiento para el trámite del mismo ante la Fiduciaria Davivienda S.A.

2.9.SUMINISTRO DE INFORMACIÓN AL CONTRATISTA Y LOGÍSTICA

Una vez suscrito el contrato, se facilitará al contratista lo siguiente:

- Los formularios preliminares de las encuestas a aplicar para cada una de las mediciones, los cuales serán ajustados en reuniones con el Comité de Seguimiento.
- La Muestra que contiene el listado de los usuarios a los cuales se aplicará el instrumento.

Adicionalmente los representantes de la SSPD y el CAC se comprometen a:

- Asistir a reuniones que el contratista requiera o las que el Comité de Seguimiento programe.
- Suministrar la logística para las reuniones y presentaciones que requiera

hacer el contratista.

3.PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA Y PROCESO DE SELECCIÓN

3.1.DESCRIPCIÓN DE ALTERNATIVAS PARA LAS PROPUESTAS

Se plantean dos alternativas que deberán ser evaluadas y cotizadas por los proponentes, para la realización de la medición objeto del estudio. El CAC se reserva el derecho de adjudicar una de las dos (2) alternativas propuestas, conforme el cumplimiento de los objetivos propuestos y la conveniencia en la aplicación para ambas entidades.

3.1.1 Alternativa 1

La metodología propuesta como primera alternativa para el estudio es la realización de la encuesta a los usuarios seleccionados del marco propuesto, previo contacto telefónico para sensibilizar y asegurar el diligenciamiento con el responsable directo del tema, y la utilización de medios electrónicos para dicho diligenciamiento. En este caso no se pretende la realización de entrevistas personales, salvo situaciones particulares de marcado interés para la SSPD y el CAC, las cuales serían consultadas y autorizadas previamente por el Comité de Seguimiento.

3.1.2. Alternativa 2:

Como segunda alternativa para la medición objeto del estudio se propone realizarlo por dos grupos:

- Entrevistas personales a los usuarios de la muestra seleccionada y que se entregará por parte de la SSPD y el CAC, ubicados en las principales ciudades (áreas metropolitanas o distritos)

- Contacto telefónico para sensibilizar y asegurar el diligenciamiento con el responsable directo del tema, y la utilización de medios electrónicos para dicho diligenciamiento, para los usuarios que se encuentran ubicados en municipios diferentes a dichas ciudades, y que se encuentran en la muestra entregada por la SSPD y el CAC.

3.2.REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

3.2.1 Experiencia mínima del proponente

Con el fin de acreditar experiencia en la ejecución de contratos similares al que se pretende celebrar con este proceso de selección, el proponente debe relacionar dos (2) contratos de estudios similares a nivel nacional realizados durante los últimos dos (2) años, indicando entidad contratante, objeto y valor del contrato.

El CAC se reserva el derecho de solicitar directamente las certificaciones que acrediten la información solicitada. En caso de encontrarse alguna inconsistencia entre la información relacionada y la certificada, la propuesta será rechazada.

3.2.2 Propuesta Técnica

El proponente debe presentar en forma completa la propuesta para la realización del estudio, de manera que describa las actividades a realizar.

3.2.3 Verificación de la experiencia mínima del proponente.

La acreditación de la experiencia mínima del proponente de que trata el numeral 5.9.1 no tendrá calificación alguna. La SSPD y el CAC verificarán la información allegada estableciendo si la oferta CUMPLE o NO CUMPLE con las condiciones establecidas en el presente documento.

3.3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El Comité Asesor de Comercialización se reserva el derecho de elegir la propuesta que se ajuste a las necesidades específicas del proyecto, conforme las recomendaciones realizadas por el Comité de Seguimiento.

3.4. PLAZO PARA LA ENTREGA DE PROPUESTAS

Las propuestas podrán presentarse por uno de los siguientes medios:

-Correo electrónico: Podrán enviarse directamente a la dirección electrónica javalencia@cac.org.co, para lo cual podrá verificarse su recibo en el teléfono 310 3965652 con el Secretario Técnico del CAC.

-Presentación en documento físico: Podrán enviarse los documentos de la propuesta a la Carrera 25 No. 12 Sur-59, oficina 9814, de la ciudad de Medellín, teléfono 3171827.

En ambos casos, se recibirán propuestas hasta el día 2 de septiembre de 2009 a las 5:00 p.m.

4. MUESTRA

Las siguientes tablas muestran las opciones de muestras a realizar en el estudio, los cuales están ubicados en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Popayán, Tunja, Villavicencio, Yopal, Cúcuta, Ibagué, Pereira, Neiva, Bucaramanga, Girón, Barrancabermeja, Ocaña, Yumbo, Rionegro, Dosquebradas, Pasto, Ipiales, Barranquilla, Rioacha, Armenia, Tuluá, Sogamoso y Duitama.

OPCIONES TAMAÑO DE MUESTRA ESTUDIO CAMBIO DE COMERCIALIZADOR				
	Usuarios	Tamaño de muestra p:90%,error 5%,confianza:95%	Tamaño de muestra p:90%,error 6%,confianza:95%	Tamaño de muestra p:90%,error 7%,confianza:95%
<i>Universo Residencial</i>	5243	165	116	86
<i>Universo No Residencial</i>	4031	164	115	85

OPCIONES TAMAÑO DE MUESTRA ESTUDIO USUARIOS DISTINTO AL INCUMBENTE				
	Usuarios	Tamaño de muestra p:90%,error 5%,confianza:95%	Tamaño de muestra p:90%,error 6%,confianza:95%	Tamaño de muestra p:90%,error 7%,confianza:95%
<i>Universo Residencial</i>	9	NO HAY TAMAÑO DE MUESTRA SE ENCUESTAN LOS 9 USUARIOS		
<i>Universo No Residencial</i>	547	130	97	75

5. FORMULARIOS PROPUESTOS

En los anexos 1 y 2 se presentan algunas de las preguntas que se deberían incluir en los instrumentos a aplicar por parte del Consultor para los dos tipos de encuesta a realizar.