

Confiabilidad y cercanía con nuestros clientes y la comunidad



Estamos comprometidos con una mejor calidad de vida, entregando soluciones energéticas integrales en Latinoamérica.

Brindamos un servicio de primera necesidad a hogares, empresas e instituciones públicas, dando acceso a energía a todos los sectores de las sociedades donde estamos presentes.

Propuesta de valor a los clientes

Acompañamos a nuestros clientes desde que comienza hasta que termina el día, tanto en hogares, pequeñas faenas e industrias, movilizand así a un país gracias a una energía segura, limpia y amigable con el medio ambiente.

Ver información sobre la seguridad, excelencia e impacto ambiental en [+ \(pág. 42\)](#)

Un servicio en permanente desarrollo

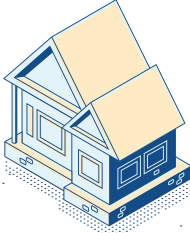
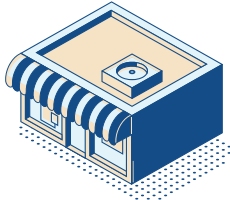
Estamos conscientes que el consumidor actual no solo quiere comprar gas, sino que también aspira a tener una experiencia grata y ágil al adquirir energía para cubrir sus necesidades. Y, en caso de cualquier duda o problema, exige respuestas honestas, oportunas y claras. En Lipigas hemos puesto al cliente en el centro de nuestro negocio: queremos construir una propuesta de valor a la medida de sus necesidades; nos preocupamos por conocerlos de cerca y

monitorear sus demandas, construyendo respuestas oportunas y adecuadas. Ello, en un contexto de hábitos de consumo que van cambiando a una velocidad cada vez mayor.

Además, nos esforzamos por crear relaciones cercanas y transparentes, sentando así las bases para generar confianza. Por ello sabemos que nuestra manera de trabajar, cómo atendemos a nuestros clientes y respondemos a reclamos, y el tomar decisiones rápidas y eficientes, son elementos relevantes y diferenciadores.

También estamos conscientes de que la extensión de nuestra red – con numerosos puntos de contacto y diversos canales de comunicación – puede generar fricciones o experiencias no del todo satisfactorias en algunos de ellos. Por eso aspiramos a entregar un servicio de excelencia.

¿Quiénes son nuestros clientes y qué necesidad buscamos satisfacer?

Residencial	Comercial	Industrial	Transporte
			
Cocción de alimentos, agua caliente y climatización de hogares entre otros usos.	Cocción en restaurantes, casinos, panaderías, hoteles, hospitales, entre otros.	Distintos procesos industriales en la fabricación de vidrio, cerámica, plástico, fundición de metales, climatización de invernaderos agrícolas y ganaderos, secado de fruta, entre otros.	Combustible para vehículos como grúas horquillas, embarcaciones náuticas, entre otros.

Nuestras soluciones energéticas y número de clientes

Más de

3,3 millones

Contamos con clientes residenciales, comerciales e industriales, los que utilizan nuestras distintas alternativas energéticas en sus distintos formatos: GLP (envasado y a granel), GNL vía camiones, GN por redes y energía eléctrica (abastecimiento de clientes libres, soluciones de generación aislada, cogeneración y otras).

Colombia

cerca de 540 mil clientes.



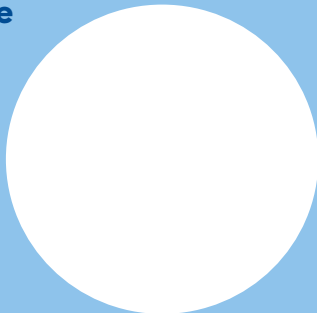
Perú

cerca de 600 mil clientes.



Chile

cerca de 2,2 millones de clientes.



Mejorando el viaje del cliente

Con el objetivo de fortalecer la gestión de las áreas de distribución – y respaldar así nuestra promesa de servicio – en 2018 se creó en Chile un Modelo de Gestión de Servicio y una Subgerencia de Experiencia de Clientes. Durante 2019, este modelo impulsó varias mejoras: desarrolló, comunicó y comenzó a implementar la propuesta de valor hacia los clientes de Lipigas; rediseñó el viaje del cliente de gas envasado (cilindro) e hizo un levantamiento y diseño del viaje del cliente granel residencial (desde la instalación hasta el consumo de gas).

¿Qué es el viaje del cliente?

Se refiere al camino que recorre un cliente a lo largo de los diferentes puntos de contacto al relacionarse con una empresa: desde que conoce un producto o servicio, decide adquirirlo y usarlo y evalúa su satisfacción. Ya que las expectativas de los clientes han aumentado, la necesidad de ofrecer una experiencia excepcional en este recorrido resulta clave para las compañías.

Por su parte, la Gerencia de Transformación Digital – también creada en 2018 para apalancar este proceso – perfeccionó en Chile varias instancias que apuntan a agilizar y facilitar el viaje del cliente de gas envasado. En 2020 el foco estará en el viaje del cliente de gas granel. Ejemplo de los avances en la entrega de gas envasado fue la renovación de *LipiApp* (creada en 2017) para mejorar la experiencia del usuario de esta aplicación, lo que permitió aumentar los pedidos desde teléfonos inteligentes. Gracias a este y otros avances, superamos en 2019 el millón de pedidos a través de medios digitales (19% de los pedidos se hacen a través de canales digitales, disminuyendo los pedidos telefónicos). Con el fin de aumentar la tasa de pedidos entregados, mejoramos en 2019 la aplicación “Llegué a su Puerta” con sistemas de seguimiento y monitoreo en los que el chofer se comunica directamente con el cliente para coordinar la entrega.

Resguardando la confidencialidad

Cuidar la información de nuestros clientes es un tema prioritario para nosotros. Por ello realizamos auditorías y contamos con sistemas de ciberseguridad.

Conociendo a fondo a nuestros clientes

Cada día estamos más abocados a indagar, escuchar e interesarnos por las necesidades e inquietudes de nuestros clientes. Ello, porque tenemos claridad de que el diseño de la experiencia tiene que ser desarrollado de manera conjunta para que los clientes sean co-creadores.

Las metodologías que usamos con este fin se basan en el levantamiento de información con técnicas cualitativas como *focus group*, visitas a terreno, entrevistas en profundidad y *tests* de usuarios, entre otros. También recogemos la opinión directa de nuestros clientes mediante evaluaciones periódicas de satisfacción y de experiencia. Además de las encuestas de satisfacción tradicionales (*ver tabla de Excelencia en el Servicio en página siguiente*), durante 2019 llevamos a cabo mediciones transaccionales en algunos puntos de contacto entre nuestros clientes y Lipigas. Por ejemplo, evaluamos la calidad de la atención de los ejecutivos de nuestro centro de atención telefónica posterior a la llamada con el cliente, lo cual nos permite conocer su percepción respecto al servicio brindado.

Excelencia en el servicio

	2019	2018	2017
NPS Envasado	62%	54%	57%
Tasa reclamos envasado <i>(cantidad de reclamos por cantidad de clientes activos con compras en el último mes)</i>	3,7%	4,6%	4,6%
Tasa de reclamos granel residencial <i>(cantidad de reclamos por cantidad de clientes activos con compras en el último mes)</i>	0,7%	0,6%	0,3%

Nuevo modelo de gas granel

Buscando mejorar la experiencia de los distintos clientes que atendemos, implementamos en nuevo modelo de atención a clientes de gas granel. Pusimos en marcha diversas mejoras, las más destacadas han sido la telemetría *(ver destacado)* y la implementación de un modelo de unitransportista granel en todo Chile, con 34 camiones, abarcando un 44% de la flota de dicho país.

Premios 2019

Las distinciones constituyen otro indicador para medir el impacto real de nuestro quehacer. Entre las más relevantes obtenidas en Chile, logramos posicionarnos por segundo año consecutivo en el primer lugar del sector gas y como “mejor de las mejores” entre las empresas medidas en el estudio “Lealtad del Consumidor NPS 2019”, que reconoce altos niveles de satisfacción por parte de los clientes que han usado sus servicios en los tres meses anteriores a la realización del estudio. Igualmente fuimos distinguidos entre las empresas que más confianza generan en sus clientes en el servicio domiciliario, según el Índice de Confianza 2014-2018, elaborado por el Centro de Experiencia y Servicios de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Continuidad del servicio durante el estallido social

Durante la situación vivida en Chile durante el mes de octubre y noviembre de 2019, nos esmeramos por seguir entregando nuestro servicio de Arica a Punta Arenas, tomando todas las medidas correspondientes para que las personas contaran con el abastecimiento necesario, con horarios y coberturas de acuerdo a lo que las condiciones permitían, resguardando en todo momento la seguridad de las personas (nuestros colaboradores, red externa de servicios y clientes) y las instalaciones.

Telemetría en clientes GLP a granel

Sistema implementado en 2017 para clientes industriales y residenciales de gas a granel, que permite medir en forma remota cuánto gas queda en el tanque. Sobre la base de esta información, el operador del sistema puede tomar decisiones de entrega a tiempo y, a la vez, optimizar el uso de los camiones de distribución. Durante 2019 registró los siguientes avances:

- 2.690 instalaciones con telemetría (más de 126 mil clientes).
- 96% de cumplimiento, mejorando 5% respecto 2018 (91%).
- Tasa de reclamos granel: 0,9%, reduciendo los reclamos en un 50% respecto al año 2018.

Acceso inclusivo a la energía

Facilitamos el acceso de todos los sectores de la comunidad y zonas apartadas geográficamente, a alternativas de energía eficiente y poco contaminante. Especialmente en aquellas comunidades que requieren dar paso a combustibles de mejor calidad para reemplazar el uso de leña, parafina y otros derivados del petróleo que presentan mayores emisiones al ambiente. De esta forma, los productos que comercializamos representan una alternativa real de sustitución de un bien básico para el diario vivir, a un costo comparativamente más conveniente.

Energía segura y versátil

Los productos y las soluciones de Lipigas permiten avanzar en mejorar el acceso inclusivo a servicios energéticos de alta calidad. Ofrecemos una energía segura, disponible en una amplia y disímil geografía, a todos los grupos socioeconómicos en los países donde operamos.

La diversidad de formatos permite dar acceso a todos los grupos socioeconómicos, incluyendo personas de grupos vulnerables y/o de menores ingresos, quienes se abastecen de gas gracias a formatos más pequeños. Entregamos una solución limpia,

fácil, instantánea, eficiente y a un precio alcanzable para la realidad económica de los habitantes de zonas urbanas y rurales de Chile, Colombia y Perú. El GLP es inclusivo, mejora la calidad de vida de las personas y lo ofrecemos con una amplia cobertura en los países donde operamos.

Cobertura geográfica

El GLP es una fuente de energía ideal para áreas remotas o rurales, siendo crucial el acceso en momentos de emergencia y/o en caso de desastres naturales.

En los tres países donde operamos, llegamos a más de 2 millones de hogares en 1.514 comunas y provincias¹². Nuestra cobertura física de plantas y depósitos se amplía gracias a la red de 1.266 distribuidores con quienes logramos una cobertura del 99% del territorio chileno, 95% del territorio colombiano y 73%% del peruano.

Su versatilidad nos permite llegar a lugares alejados, incluidos territorios insulares, donde las personas tienen gran dificultad para acceder a energía. Ejemplo de ello es el programa de sustitución de leña que desarrollamos en Colombia, permitiendo el acceso a zonas rurales con muy difícil acceso y sin cobertura de gas por redes. Otro ejemplo ha sido el programa

de reconversión de estufas a leña implementado en 2017 en Chile: en alianza con el Estado se cambiaron las tradicionales estufas a leña por estufas a gas eficientes en 250 hogares durante el 2019, adicionales a los 210 del año 2018.

Llegamos con gas a industrias que operan en zonas muy apartadas. Ejemplo de ello es la minería, ubicada en zonas desérticas y/o cordilleranas a gran altura, donde el gas es usado en procesos de calentamiento de soluciones, generación eléctrica o bien como complemento en la generación de energías renovables. Otro ejemplo es la industria acuícola, que opera en islas y fiordos muy apartados, con difícil o nulo acceso terrestre, y donde el transporte marítimo se dificulta debido a las adversas condiciones climáticas.

Mejorando la calidad de vida

En los países donde operamos, el acceso a la energía sigue siendo deficiente, hecho que impacta todos los aspectos de la vida, desde la salud hasta el empleo. Esta realidad es un desafío permanente, siendo tan sensible que se definió como un Objetivo al 2030 de las Naciones Unidas. El ODS 7 nos hace un llamado a toda la sociedad a facilitar el avance hacia un mejor acceso a energía confiable, sustentable y moderna.

+ Ver información sobre la contribución a la descontaminación en pág. 29 y el aporte a través de inclusión social en pág. 39.

12 323 comunas (Chile); 126 provincias (Perú); 1.061 municipios (Colombia).

Cobertura territorial y nuestra red de instalaciones

Para alcanzar una gran cobertura territorial es necesario contar con múltiples instalaciones tanto de abastecimiento para nuestras plantas, como de distribución en los tres países. Sin las plantas de envasado de almacenamiento, las centrales y depósitos, y sin nuestra amplia red de distribuidores y puntos de venta, sería muy complejo lograr la entrega de soluciones energéticas en lugares tan apartados y distantes.

Colombia

- **80** distribuidores asociados
- **2.318** puntos de venta
- **17** plantas de almacenamiento y envasado
- **20** depósitos
- **95%** cobertura territorial
- **1** instalación para importación marítima



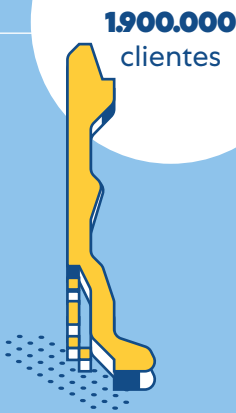
Perú

- **451** distribuidores asociados
- **73%** cobertura territorial
- **89%** cobertura en población
- **8** plantas de almacenamiento y envasado de GLP
- **2** depósitos
- **2** plantas de compresión de gas natural



Chile

- **735** distribuidores
- **99%** cobertura territorial
- **14** plantas de almacenamiento y envasado
- **1** instalación para importación marítima
- **27** centrales de distribución y ventas



Buen vecino

En Lipigas aspiramos a ser un “buen vecino”, sobre todo en el contexto de una sociedad más demandante y empoderada. Sin duda nos queda un buen trecho por recorrer, pero desde ya buscamos que todas nuestras acciones y relaciones se caractericen por ser cercanas y confiables, procurando accesibilidad, seguridad, transparencia e impecabilidad.

Gracias a esta preocupación, durante 2019 no se recibieron multas relacionadas a aspectos con la comunidad ni sanciones en ninguno de los tres países.

Ver información sobre nuestro desempeño ambiental en [+](#) (pág. 45).

Inversión social

Para ser un buen vecino, hemos desarrollado iniciativas que se relacionan con nuestra cadena de valor y nuestro negocio. Por ejemplo, la sustitución de energías con mayores emisiones del gas (como la leña, por ejemplo), como así también respecto al propósito de contribuir a aumentar el acceso a energía a todos los segmentos sociales del país.

Ver información sobre nuestro aporte a la descontaminación en [+](#) (pág. 29) y el acceso a energía en [+](#) (pág. 39).

En cuanto a proyectos específicamente diseñados para la comunidad, en Chile destacan:

1) Educación ambiental “Invierno Calentito, Invierno Lipigas”

Campaña para educar en temas de contaminación del aire, problema que afecta principalmente a ciudades del centro-sur de Chile, en alianza con las autoridades locales. Esta segunda versión también se desarrolló a través de un camión interactivo – Camión Calentito – promoviendo acciones que contribuyan a la descontaminación y el uso de energías limpias en las comunidades locales. En 2019 se recorrieron 13 comunas, llegando a más de 25 mil estudiantes que participaron de talleres medioambientales y visitas al camión itinerante.



2) Inclusión social

Programa de Inclusión Energética en Renca - Chile

Mejorar las condiciones energéticas en hogares vulnerables fue el desafío que nos propusimos al participar en esta iniciativa, la que aunó a varias compañías, implementando modelos de negocios innovadores y adaptados a la realidad de la realidad social de estos hogares. Adicionalmente se logró fortalecer el desarrollo económico local y la inserción laboral en esta comuna. El programa ha beneficiado a 90 familias, trabajando de forma mancomunada con la autoridad municipal y dirigentes vecinales. Para la Compañía, esta ha sido una oportunidad para conocer a fondo las necesidades y problemas energéticos de las personas y desarrollar estrategias para brindar soluciones en sintonía con estos desafíos.

Fondo Concursable Mujeres por la Equidad de Comunidad Mujer

Aportamos por quinto año a este fondo concursable que, en sus 12 años, ha apoyado en Chile 43 iniciativas que buscan generar oportunidades de cambio y transformación social para avanzar hacia la igualdad entre mujeres y hombres, a través de soluciones a problemáticas, presentadas por las mismas organizaciones territoriales que postulan a este fondo desde diversas localidades del país.