

chec[®]
Grupo·epm[®]

70
años

MESAS ZONALES
Resultados Generales

Diálogo transparente y equilibrado



Diálogo transparente y equilibrado

Diálogo y participación comunitaria para la gestión empresarial

Objetivo:

Promover la participación, el diálogo y la rendición de cuentas entre la empresa y los grupos de interés Comunidad y Clientes, para la generación de confianza y el mejoramiento del actuar empresarial.

Actividades:

- Mesas Zonales
- Hablando Claro
- Rendición de Cuentas a Voceros
- Red de líderes

MESAS ZONALES

Escenario de encuentro, escucha y diálogo participativo entre empresa y grupos de interés comunidad y clientes, en relación con asuntos asociados a la prestación del servicio público de energía eléctrica



Grupo Objetivo



JAC – JAL- Alcaldías Municipales – Concejos Municipales – Personerías – Gremios – Resguardos Indígenas – ONG – Comités de Control Social de Servicios Públicos Domiciliarios – Ligas de Usuarios – Vocales de Control – Actores Sociales - Comunidad en general

HABLANDO CLARO

Espacio enfocado al encuentro, el diálogo, la rendición de cuentas y la concertación de compromisos entre el gerente, directivas de la empresa y los representantes de los clientes y la comunidad, en diferentes aspectos relacionados con el servicio público de energía, la actuación empresarial, resultantes de los encuentros de mesas zonales.

EXPOSICIÓN DE SOLICITUDES AL NIVEL DIRECTIVO

REVISIÓN Y FORMALIZACIÓN DE COMPROMISOS

GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS

INQUIETUDES Y SOLICITUDES MESA ZONAL

4

VOCEROS ELEGIDOS POR CADA MESA ZONAL

RENDICIÓN DE CUENTAS A VOCEROS

Espacio de encuentro para la retroalimentación y rendición de cuentas de los compromisos adquiridos desde Mesas Zonales y Hablando Claro.

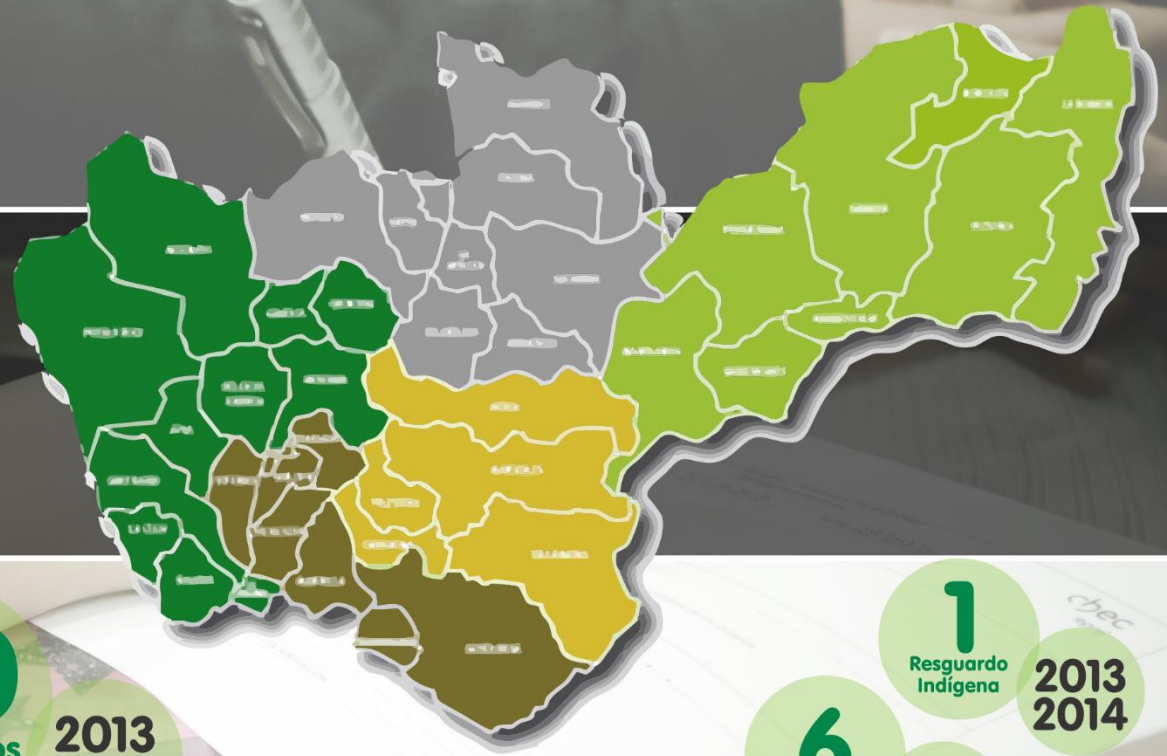
ENCUENTRO DE VOCEROS
Zona Centro Noroccidente

Líderes del Municipio

4 Líderes elegidos



ÁREA GEOGRÁFICA del Proyecto



5 Zonas

2013
2014

40
Municipios

2013
2014

19
Corregimientos

2013

2014

18
Corregimientos

6
Veredas

2013
2014

1
Resguardo Indígena

2013
2014

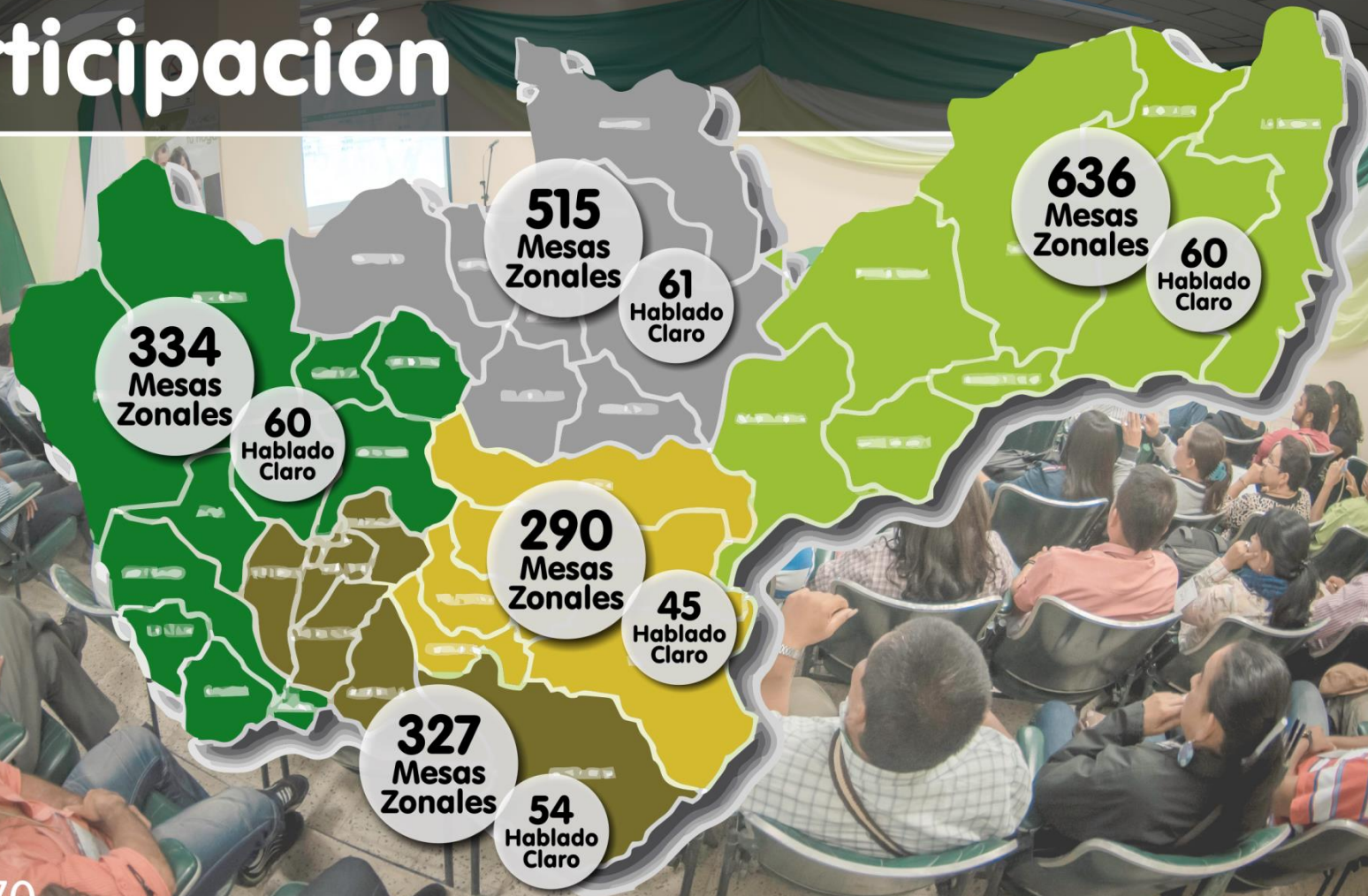
1
Asentamiento Afrodescendiente

2014

PARTICIPANTES

- • **Comunidad en general**
- • **Gobernaciones**
- • **Secretarías Municipales y Departamentales**
- • **Alcaldías**
- • **Concejos Municipales**
- • **Personerías**
- • **Juntas Administradoras Locales**
- • **Gremios**
- • **Juntas de Acción Comunal**
- • **Resguardos Indígenas**
- • **ONGs**
- • **Comités de Control Social de Servicios Públicos Domiciliarios**
- • **Ligas de Usuarios**
- • **Vocales de Control**
- • **Actores Sociales**

Participación





Número de Solicitudes

2014
1093

Reconocimientos

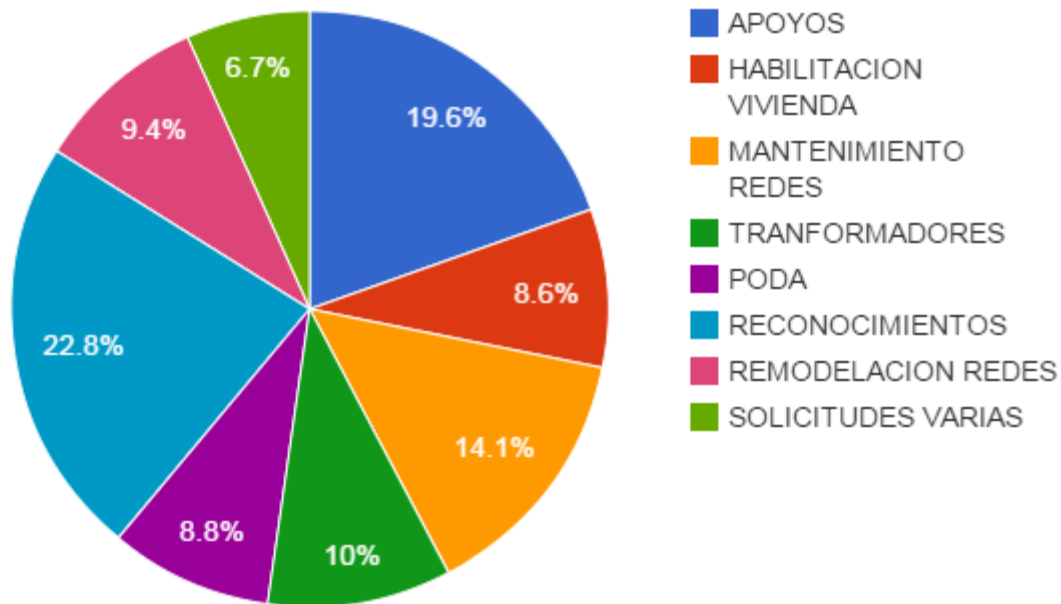
2014
195

	2014
COMERCIAL	274
DISTRIBUCIÓN	799
GENERACIÓN	20
RECONOCIMIENTOS	195

TEMAS RELEVANTES

APOYOS	169
HABILITACION VIVIENDA	74
MANTENIMIENTO REDES	122
TRANSFORMADORES	86
PODA	76
RECONOCIMIENTOS	197
REMODELACION REDES	81
SOLICITUDES VARIAS	58

TEMAS RELEVANTES



EFFECTIVIDAD

	N°	%
TERMINADO	896	70
PENDIENTE	266	20
EN TRAMITE	123	10
TOTAL	1288	100



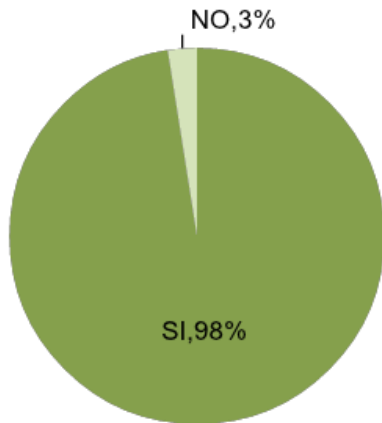
Efectividad de la
respuesta

SEGUIMIENTO A VOCEROS

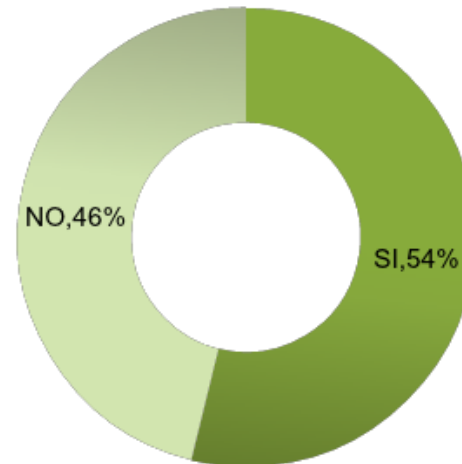
SE LLEVÓ A CABO SEGUIMIENTO A VOCEROS EN DOS MOMENTOS:

1. A TRAVÉS DE LA EVALUACIÓN EN EL ENCUENTRO DE HABLANDO CLARO
2. 2. SEGUIMIENTO TELEFÓNICO

PERCEPCIÓN DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS



¿TIENE UN MÉTODO PARA REALIZAR SEGUIMIENTO?





LOGROS 2014

- Se logró el Fortalecimiento de los escenarios de diálogo, concertación y generación de compromisos con el grupo de interés comunidad y clientes, desde un esfuerzo conjunto por mejorar la prestación del servicio y materializar el modelo de relacionamiento.
- Se evidenció un proceso de sinergia entre los diferentes actores estratégicos de CHEC, con el fin de dar respuestas efectivas, eficaces y eficientes a las solicitudes del grupo de interés comunidad y clientes.
- Se legitimó el rol de los líderes representantes de las comunidades y clientes, aportando a ellos elementos para la veeduría ciudadana en servicios públicos domiciliarios (Voceros)
- Apropiación por parte de los voceros de su rol como representantes de su comunidad y de la empresa, en un ejercicio de corresponsabilidad.
- La rendición de cuentas llevada a cabo al finalizar el proceso, ha permitido generar transparencia, confianza y credibilidad de los participantes frente al proceso y al actuar empresarial.