

CHEC, como empresa interesada en establecer siempre la mejor relación con sus grupos de interés, realiza cada año las jornadas Hablando Claro con las comunidades de cada una de sus zonas de influencia. En este día, los líderes y voceros de los municipios que conforman cada zona se reúnen para hablar con el Gerente y directivos de CHEC para comentarles sus inquietudes y solicitudes y recibir, de parte de ellos, la respuesta. Así, después de este compromiso entre ambas partes, las solicitudes empiezan a ser efectuadas.

**Para 2015, la efectividad en la atención de las solicitudes fue del 80%.**

**Total de solicitudes 2015**

**979**

**Reconocimientos de la comunidad hacia CHEC**

**92**

**Efectividad en la atención a solicitudes**

**80%**

A continuación, se presentan las solicitudes que ya se han solucionado, las cuales se han agrupado en diferentes categorías con el fin de dirigir su solución desde una misma área:

Solicitud	Cantidad	Estado	Solución
Mantenimiento Forestal	88	Terminado	Se realizan actividades de mantenimiento forestal y de cambio de redes aislantes para garantizar la seguridad de la fauna y la flora y evitar desconexiones y fallos en el sistema.
Servicios Nuevos	73	Terminado	Se analizan solicitudes a partir de visitas a los inmuebles, se realiza acompañamientos a las comunidades, respecto a los trámites y procedimientos requeridos para la obtención del servicio.
Medidores	14	Terminado	Se analizan solicitudes a partir de visitas a los inmuebles, se realizan acciones de reubicación y cambio de medidores, se hace revisión de nodos y conexiones y se proporciona información respecto a procedimientos empresariales frente al cambio o traslado de medidores.
Atención a solicitudes comerciales (Facturación, altos consumos, atención en oficinas, otros productos y servicios)	48	Terminado	Se realiza análisis de solicitudes asociadas a alto consumo, uso de otros productos y servicios (Seguros) y dificultades con el proceso de facturación, para lo cual se realizan visitas de verificación a inmuebles, correcciones en el sistema de facturación, gestión con proveedores externos, se amplían puntos de pago, cambios en horarios y revisión de procedimientos para mejorar la respuesta y atención al cliente en líneas de atención y canales presenciales. Asimismo, se proporciona información respecto a procedimientos empresariales frente al sistema de atención y facturación.
Atención a solicitudes Técnicas	282	Terminado	Se realiza análisis de solicitudes asociadas a deterioro de infraestructura (redes, postería, acometidas, entre otros), altibajos del servicio de energía, defraudación y pérdidas de energía, protecciones y puesta a tierra, para lo cual se realizan visitas de verificación a inmuebles, revisión de redes y equipos, cambios y movimiento de infraestructura. Asimismo, se proporciona información respecto a procedimientos empresariales frente al sistema de atención técnica de clientes.
Acompañamiento socioambiental	9	Terminado	Se realiza análisis de solicitudes asociadas al acompañamiento social y al desarrollo de operaciones técnicas y comerciales con comunidades, así como en la implementación de estrategias de educación a comunidades y clientes, frente a lo cual se realizan acercamientos con comunidades interesadas para analizar la viabilidad de sus solicitudes.
Atención a clientes en condiciones de vulnerabilidad - Ley 1228	1	Terminado	Se realiza visita a inmueble y se realiza acompañamiento al trámite de habilitación de vivienda; posteriormente se realiza conexión del servicio.
Otras solicitudes (Involucramiento en actividades culturales, sociales y comunitarias)	22	Terminado	Se realiza análisis de solicitudes asociadas con el apoyo a proyectos e iniciativas de ciudadanía corporativa, frente a lo cual la empresa aclara los alcances de las actuaciones empresariales de CHEC en el marco de la RSE y la prestación del servicio de energía.
Reconocimiento	92		La empresa agradece, reconoce y valora los reconocimientos recibidos por parte de la comunidad y los clientes frente a la prestación del servicio.