

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**.

CHEC como empresa que está interesada en establecer siempre la mejor relación con sus grupos de interés, realiza cada año la estrategia de diálogo "Hablando Claro" con las comunidades del área de influencia. En este espacio los líderes y voceros de los municipios de la región, se reúnen para dialogar con el gerente y directivos CHEC, con el objetivo de compartir sus inquietudes, solicitudes y recibir de parte de ellos, respuestas. Así, después de establecer el compromiso entre ambas partes, se da inicio a la gestión de las solicitudes.

Para 2017, la efectividad en la atención de las solicitudes fue del 90%

Total solicitudes 2017: 387
Efectividad en la atención a solicitudes: 90%
Total participantes en 2017: 2.505

A continuación, se presentan las solicitudes que ya se han solucionado, las cuales se han agrupado en diferentes categorías:

SOLICITUD	CANTIDAD	ESTADO	SOLUCIÓN																																																
ATENCIÓN A SOLICITUDES TÉCNICAS (Cambios infraestructura, mantenimiento de redes, interrupciones del servicio, protecciones, instalaciones internas en mal estado, entre otros)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>SOLICITUDES</th> <th>2015</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Apoyos</td><td>177</td><td>62</td></tr> <tr><td>Mantenimiento</td><td>161</td><td>43</td></tr> <tr><td>Poda</td><td>85</td><td>60</td></tr> <tr><td>Transformadores</td><td>59</td><td>22</td></tr> <tr><td>Remodelación redes</td><td>46</td><td>17</td></tr> <tr><td>Interrupciones servicio</td><td>33</td><td>46</td></tr> <tr><td>Medidores</td><td>24</td><td>7</td></tr> <tr><td>Altibajos del servicio</td><td>19</td><td>2</td></tr> <tr><td>Varios area técnica</td><td>14</td><td>20</td></tr> <tr><td>Instalaciones internas</td><td>6</td><td>18</td></tr> <tr><td>Subestaciones y líneas</td><td>7</td><td>5</td></tr> <tr><td>Pérdidas energía</td><td>5</td><td>2</td></tr> <tr><td>Acometida</td><td></td><td>7</td></tr> <tr><td>Atención técnica</td><td></td><td>4</td></tr> <tr><td>TOTAL</td><td>636</td><td>315</td></tr> </tbody> </table>	SOLICITUDES	2015	2017	Apoyos	177	62	Mantenimiento	161	43	Poda	85	60	Transformadores	59	22	Remodelación redes	46	17	Interrupciones servicio	33	46	Medidores	24	7	Altibajos del servicio	19	2	Varios area técnica	14	20	Instalaciones internas	6	18	Subestaciones y líneas	7	5	Pérdidas energía	5	2	Acometida		7	Atención técnica		4	TOTAL	636	315	TERMINADO	Se analizan solicitudes a partir de visitas a predios, se identifican temas como: infraestructura (redes, postera, acometidas, transformadores, entre otros) en mal estado, o con necesidad de reubicación y/o aseguramiento. Así también, temas relacionados con defraudación de fluido, poda, protecciones, para ello, se realiza revisión de redes y equipos, cambios y movimiento de infraestructura, poda, mantenimiento, entre otros.
SOLICITUDES	2015	2017																																																	
Apoyos	177	62																																																	
Mantenimiento	161	43																																																	
Poda	85	60																																																	
Transformadores	59	22																																																	
Remodelación redes	46	17																																																	
Interrupciones servicio	33	46																																																	
Medidores	24	7																																																	
Altibajos del servicio	19	2																																																	
Varios area técnica	14	20																																																	
Instalaciones internas	6	18																																																	
Subestaciones y líneas	7	5																																																	
Pérdidas energía	5	2																																																	
Acometida		7																																																	
Atención técnica		4																																																	
TOTAL	636	315																																																	
SERVICIOS NUEVOS	<table border="1"> <thead> <tr> <th>SOLICITUDES</th> <th>2015</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Servicios nuevos</td><td>48</td><td>19</td></tr> </tbody> </table>	SOLICITUDES	2015	2017	Servicios nuevos	48	19	TERMINADO	Se analizan solicitudes a partir de visitas a los respectivos predios, se realiza asesoría a las comunidades solicitantes, frente a los trámites necesarios para hacer posible dichos requerimientos.																																										
SOLICITUDES	2015	2017																																																	
Servicios nuevos	48	19																																																	
ATENCIÓN A SOLICITUDES COMERCIALES (Facturación, altos consumos, atención en oficinas, otros servicios y productos).	<table border="1"> <thead> <tr> <th>SOLICITUDES</th> <th>2015</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Solicitudes comerciales</td><td>114</td><td>33</td></tr> </tbody> </table>	SOLICITUDES	2015	2017	Solicitudes comerciales	114	33	TERMINADO	Se realiza análisis asociado a temas relacionados con alto consumo, uso de otros productos y servicios, facturación, alumbrado público, matriculas, entre otros, para ello se realizan visitas de verificación a inmuebles, conexiones en el sistema de facturación, gestiones con proveedores externos, así mismo, se proporciona información relacionada con líneas de atención, canales vanguardistas y comportamientos deseados.																																										
SOLICITUDES	2015	2017																																																	
Solicitudes comerciales	114	33																																																	
GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL (Capacitaciones, gestión relacionada con reforestación, inversión social, entre otros).	<table border="1"> <thead> <tr> <th>SOLICITUDES</th> <th>2015</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Gestión social</td><td>35</td><td>20</td></tr> </tbody> </table>	SOLICITUDES	2015	2017	Gestión social	35	20	TERMINADO	Se realiza análisis asociados a estos temas, se ofrecen capacitaciones, se realizan reforestaciones y se brinda información relacionada con el aporte que CHEC brinda en materia de RSE.																																										
SOLICITUDES	2015	2017																																																	
Gestión social	35	20																																																	

El 10% de las solicitudes no resueltas, se debió a las siguientes razones:

- Solicitantes no han presentado la documentación requerida, en las respectivas localidades.
- No ha sido posible obtener permisos para realizar algunas podas.
- Solicitudes relacionadas con Remodelación de Redes, se gestionan generalmente a largo plazo, por no encontrarse dentro de la programación presupuestal.



COMPARATIVO PARTICIPACIÓN Y SOLICITUDES DURANTE LOS AÑOS DE EJECUCIÓN

AÑO	PARTICIPACIÓN	SOLICITUDES
2011	1.500	1.286
2012	2.846	1.436
2013	2.206	1.557
2014	2.542	1.288
2015	2.850	918
2016	2.687	833
2017	2.505	387



COMPARATIVO TEMAS RELEVANTES

AÑO	PRIMER PUESTO	SEGUNDO PUESTO	TERCER PUESTO	CUARTO PUESTO	QUINTO PUESTO
2011	Mantenimiento de redes	Alumbrado público	CHEC ilumina el campo	Apoyos (postes, torres, templetes)	Tarifa
2012	Alumbrado público	Apoyos (postes, torres, templetes)	Tarifa	Mantenimiento de redes	CHEC ilumina el campo
2013	Apoyos (postes, torres, templetes)	CHEC ilumina el campo	Remodelación de redes	Mantenimiento de redes	Alumbrado público
2014	Apoyos (postes, torres, templetes)	Mantenimiento de redes	Transformadores	Poda	Servicios nuevos
2015	Apoyos (postes, torres, templetes)	Remodelación de redes	Mantenimiento de redes	Poda	Servicios nuevos
2016	Apoyos (postes, torres, templetes)	Mantenimiento de redes	Poda	Alto consumo	Servicios nuevos
2017	Apoyos (postes, torres, templetes)	Poda	Interrupciones del servicio	Mantenimiento de redes	Transformadores