

Hablando Claro



Espacio enfocado al encuentro, el diálogo, la rendición de cuentas y la concertación de compromisos entre el gerente, directivos 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 para compartir sus inquietudes, solicitudes y recibir de parte de ellos, respuestas. Así después del compromiso entre ambas partes, las solicitudes empiezan a gestionarse.

Para 2016, la efectividad en la atención de las solicitudes fue del 80%

Total solicitudes 2016: 833

Efectividad en la atención a solicitudes: 80%

Consultas resueltas durante la mesa zonal: 240

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

SOLICITUD	CANTIDAD	ESTADO	SOLUCIÓN
ATENCIÓN A SOLICITUDES TÉCNICAS (Cambios infraestructura, mantenimiento de redes, interrupciones del servicio, protecciones, instalaciones internas en mal estado, entre otros)	APOYO 177 MANTENIMIENTO 161 PODA 85 TRANSFORMADORES 59 REMODELACIÓN REDES 46 INTERRUPTORES SERVICIO 33 MEDIDORES 24 ALTIBAJOS DEL SERVICIO 19 VARIOS ÁREA TÉCNICA 14 INSTALACIONES INTERNAS 6 SUBESTACIONES Y LÍNEAS 7 PÉRDIDAS DE ENERGÍA 5 TOTAL 636	TERMINADO	Se analizan solicitudes a partir de visitas a predios, se identifican temas como: infraestructura (redes, posteaería, acomelidas, transformadores entre otros) en mal estado o con necesidad de reubicación o de 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.
SERVICIOS NUEVOS	48	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.
ATENCIÓN A SOLICITUDES COMERCIALES (Facturación, altos consumos, atención en oficinas, otros servicios y productos)	114	TERMINADO	Se realiza análisis asociado a temas relacionados con alto consumo, uso de otros productos y servicios, facturación, alumbrado público, matrículas, entre otros, para ello se realizan visitas de verificación a inmuebles, correcciones en el sistema de facturación, gestiones con proveedores externos, así mismo se proporciona información relacionada con líneas de atención, canales vanguardistas y comportamientos deseados.
GESTIÓN SOCIAL (Capacitación, gestión relacionadas con reforestación, inversión social)	35	TERMINADO	Se realiza análisis asociadas a estos temas, se ofrecen capacitaciones, se realizan reforestaciones y se brinda información relacionada con el aporte que CHEC brinda en materia de RSE - Aportes a la educación en su área de influencia.



El 20% 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 poda.
- Solicitudes relacionadas con Remodelación de Redes, se gestionan a más largo plazo, por no encontrarse dentro de la programación presupuestal.



COMPARATIVO PARTICIPACIÓN Y SOLICITUDES DURANTE LOS AÑOS DE EJECUCIÓN

AÑO	PARTICIPACIÓN	SOLICITUD	OBSERVACIONES
2011	1.500	1.286	Participaba el 100% de la población que asistía al espacio de mesas zonales
2012	2.486	1.436	
2013	2.206	1.557	
2014	2.542	1.288	A partir de este año, participan 4 voceros por mesa zonal en el espacio HABLANDO CLARO
2015	2.850	918	
2016	2.687	833	



COMPARATIVO TEMAS RELEVANTES

AÑO	PRIMER PUESTO	SEGUNDO PUESTO	TERCER PUESTO	CUARTO PUESTO	QUINTO PUESTO
2011	Mantenimiento de redes	Alumbrado público	CHEC ilumina el Campo	Apoyo (Postes, torres, templetes)	Tarifa
2012	Alumbrado público	Apoyo (Postes, torres, templetes)	Tarifa	Mantenimiento de redes	CHEC ilumina el Campo
2013	Apoyo (Postes, torres, templetes)	CHEC ilumina el Campo	Remodelación de redes	Mantenimiento de redes	Alumbrado público
2014	Apoyo (Postes, torres, templetes)	Mantenimiento de redes	Transformadores	Poda	Servicios nuevos
2015	Apoyo (Postes, torres, templetes)	Remodelación de redes	Mantenimiento de redes	Poda	Servicios nuevos
2016	Apoyo (Postes, torres, templetes)	Mantenimiento de redes	Poda	Alto consumo	Servicios nuevos