



# ESTRATEGIA DE DIÁLOGO

## “Hablando Claro”

### 2023

**Informe Final**

# ESQUEMA DE INTERVENCIÓN ESTRATEGIA DE DIÁLOGO HABLANDO CLARO 2023

Mesas Zonales



**Tiempo de ejecución**  
Marzo - Noviembre

Hablando Claro con el Gerente



**Tiempo de ejecución**

**Junio 2** (Zonas: Noroccidente y Centro)  
**Agosto 4** (Zona Suroccidente)  
**Octubre 6** (Zona Oriente)  
**Noviembre 17** (Zona Sur)

OBJETIVO

Promover la participación, el diálogo y la rendición de cuentas, entre la empresa y el grupo de interés Comunidad y Clientes, para el fortalecimiento de las relaciones empresa comunidad, la generación de confianza y el mejoramiento del actuar empresarial.

Acciones para fortalecer  
relacionamiento comunitario

Momento Transversal



# **COBERTURAS**

## **ESTRATEGIA DE DIÁLOGO**

HABLANDO CLARO  
2023

MESAS ZONALES 2023

# MESAS ZONALES 2023

Fechas de Ejecución: Marzo – Noviembre 2023

Objetivo

Propiciar escenarios 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

N° de Mesas

66

N° de Solicitudes

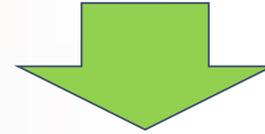
1.228

1.662

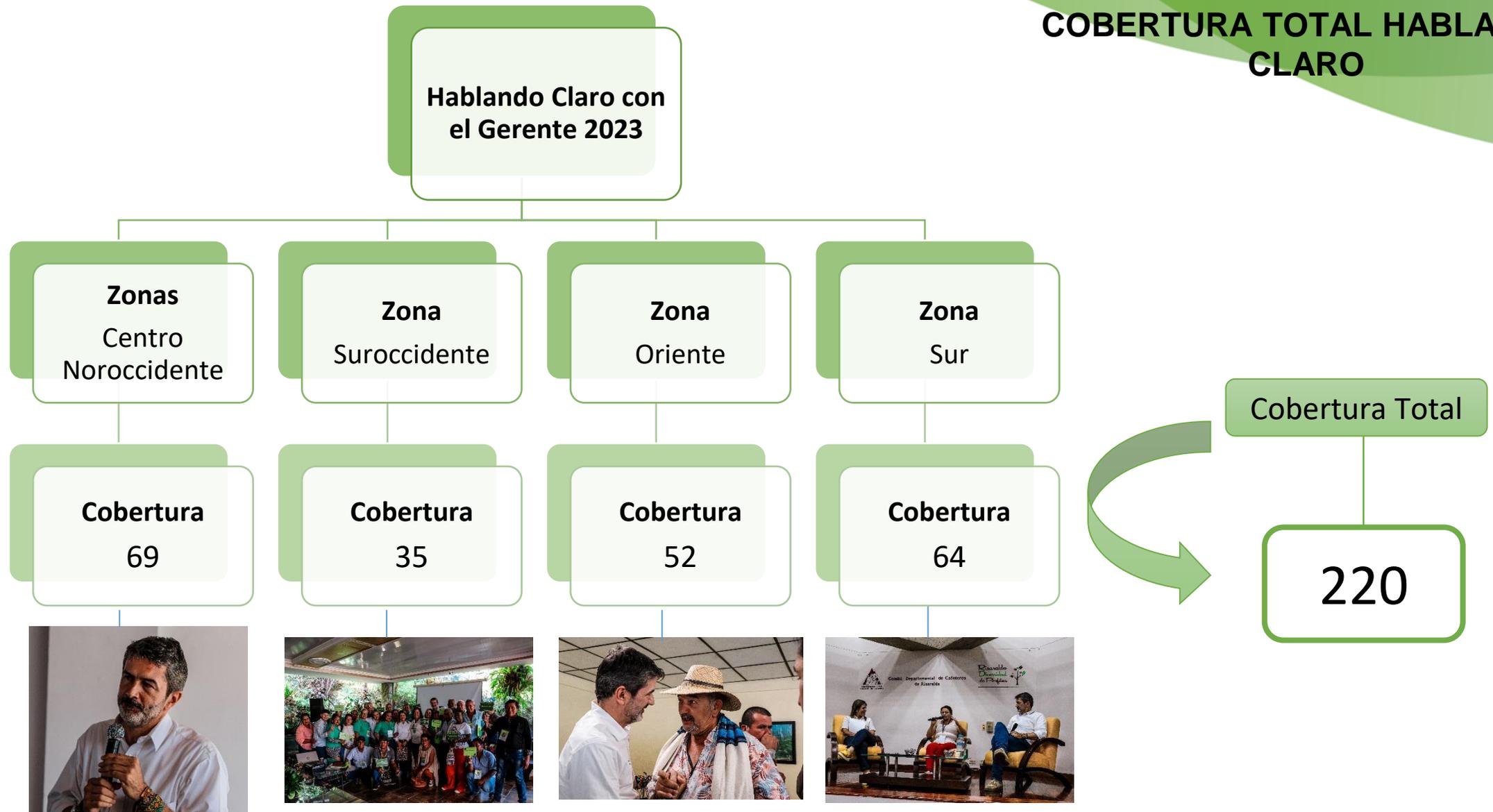
N° de Participantes



# TEMAS MÁS PREGUNTADOS MESAS ZONALES 2023



No	SOLICITUDES MESAS ZONALES 2023	N° SOLICITUDES
1	Servicios Nuevos	164
2	Apoyos	145
3	Poda	82
4	Instalaciones Internas	45
5	Alto Consumo	74
6	Alumbrado Público	54
7	Interrupciones del Servicio	49
8	Mantenimiento de Redes	45
9	Redes	41
10	Instalaciones Internas	36



**Objetivo** 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.

# ACCIONES PARA FORTALECER EL RELACIONAMIENTO 2023

Fechas de Ejecución: Noviembre – Diciembre 2023

Entrega de  
Natillas



Cobertura  
35

Apoyo  
señalética  
Acueducto  
San Félix





# COBERTURA TOTAL



*Mesas  
Zonales 2023*

**1.662**



*Hablando  
Claro con el  
Gerente*

**220**

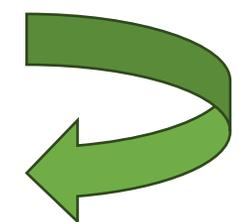
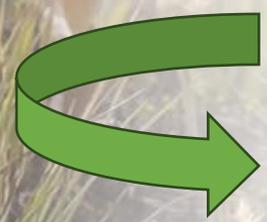


*Acciones para  
fortalecer el  
relacionamiento*

**35**

COBERTURA TOTAL

**1917**





**LOGROS**

## LOGROS

- ★ Seguimos posicionando a CHEC como la única empresa prestadora de servicios públicos, que hace presencia de manera constante en los territorios donde opera.
- ★ Continuamos tejiendo sentidos y significados con las comunidades del departamento de Caldas y Risaralda, alrededor del servicio público de energía eléctrica.
- ★ Vinculamos nuevos actores estratégicos de los municipios, tales como rectores de instituciones educativas, promotores de JAC, presidentes de ASOJUNTAS, corregidores, líderes juveniles, servidores públicos, líderes ambientales, veedores, entre otros, que oxigenan el proceso y permiten trabajar articuladamente en pro del bienestar social y comunitario de los territorios.
- ★ Generamos espacios de diálogo y participación entre la empresa y sus grupos de interés comunidad y clientes, permitiendo dar respuestas claras frente a las inquietudes, solicitudes y expectativas de la comunidad.

- ★ Con el despliegue de la estrategia a las zonas más alejadas de las cabeceras municipales (Vereda La Floresta, Vereda La Cachucha, Vereda La Esmeralda) se abre un espacio de escucha, de atención personalizada y de resolución de inquietudes, fortaleciendo lazos de cercanía y confianza entre la empresa y los usuarios de estas zonas de difícil acceso.
- ★ Seguimos sumando a la promoción de la participación ciudadana, la toma de decisiones inclusiva y el desarrollo sostenible, a través de los procesos conversacionales que se gestan desde la Estrategia de Diálogo con las comunidades.
- ★ Se ha logrado que en este espacio de relacionamiento, se objetiven propósitos colectivos en pro del mejoramiento del servicio de energía eléctrica, en el cual los voceros juegan un rol protagónico, evidenciándose como aliados estratégicos y puente de comunicación de la información suministrada por la empresa.
- ★ Los espacios conversacionales desarrollados en los Resguardos Indígenas permitieron el intercambio intercultural, identificando las solicitudes más sentidas en estos territorios, lo cual servirá de insumo a la empresa para definir planes de acciones acorde a las necesidades y condiciones de las comunidades participantes.

- ★ La permanencia de las comunidades indígenas y sus autoridades mayores; de igual manera, la participación de líderes de las comunidades negras y asentamientos Afrodescendientes enriquecen el proceso desde sus saberes ancestrales, aportando a la inclusión social y el fortalecimiento del relacionamiento empresa - comunidades étnicas.
- ★ Por medio del espacio Hablando Claro con el Gerente, se ha logrado ofrecer respuestas concretas a las principales necesidades de los territorios, y fortalecer desde una perspectiva social una empresa que como CHEC, reconoce que las mejores apuestas son aquellas que se construyen colaborativamente.
- ★ Fortalecimiento de los procesos de confianza, credibilidad y acercamiento entre CHEC, los clientes y la comunidad a partir de la respuesta oportuna a compromisos asumidos.
- ★ Compromiso y participación permanente de los diferentes procesos de la empresa (Mantenimiento, Atención Técnica de Clientes, Comercial, Expansión y Reposición) en los escenarios de diálogo.



chec®  
Grupo·epm®

la vida  
nos mueve

SOCIEDADES  
**BIC**  
Empresas con propósito