

ESTRATEGIA DE DIÁLOGO HABLANDO CLARO



RESULTADOS PROCESO EVALUATIVO CHEC CUMPLE 2022



Presentación

La estrategia de diálogo “Hablando Claro”, está construida a partir del principio de la participación ciudadana, donde a través del diálogo y el relacionamiento horizontal se movilizan ideas e iniciativas para el desarrollo local, mediante la construcción colectiva consolidada a través del relacionamiento directo y humano con la empresa.

Por ende, para dar cumplimiento a este propósito, se encuentra que dentro de la estrategia se dan diversos momentos de encuentro participativo, los cuáles se representan a continuación (Ver gráfico 1):



Gráfico 1. Momentos de la estrategia de diálogo

En este orden de ideas, durante el año 2021, se llevó a cabo tanto el proceso de Mesas Zonales como el de Hablando Claro con el Gerente, mientras que para el presente año 2022, se realizó el momento de cierre de la estrategia, correspondiente al “CHEC Cumple” y de manera transversal, se dio el proceso de formación a voceros en temas de veeduría ciudadana y control social.

En consecuencia, se establece el “CHEC Cumple” como un espacio para la retroalimentación y rendición de cuentas de los compromisos adquiridos en los dos primeros momentos de la estrategia, es decir, se configura como el escenario donde los voceros líderes evalúan las gestiones realizadas de acuerdo a sus solicitudes, ya sea que fueran atendidas, estén en trámite o se encuentren pendientes de gestión.

Por tanto, el presente informe, evidencia los resultados del proceso evaluativo del “Chec Cumple 2022”, evaluación que se llevó a cabo a través de un instrumento que pretendía conocer la mirada de los voceros en relación a la estrategia, y el cuál entrega información referente a la participación y diálogo, utilidad de la información, claridad de las respuestas, gestión oportuna para cumplimiento de compromisos, continuidad de la estrategia, comprensión de las temáticas y finalmente, temas a tratar en el momento de Mesas Zonales 2023.

Evaluación

Con el propósito de llevar a cabo el proceso evaluativo de la estrategia de diálogo Hablando Claro, específicamente del momento CHEC Cumple, se realizó durante el año 2022 la evaluación en los diferentes encuentros de la rendición de cuentas de las zonas, norte, suroccidente, sur, centro y oriente (Ver tabla 1).

NORTE	SUROCCIDENTE	SUR	ORIENTE	CENTRO
Aguadas	Viterbo	Santa Rosa de Cabal	Dorada	Chinchiná
Pácora	Anserma	Marsella	Norcasia	Manizales
Las Coles	Belalcázar	Dosquebradas	Manzanares	Neira
	San José	Pueblo Rico	Marquetalia	Palestina
Castilla	Resguardo Indígena San Lorenzo	Santa Cecilia	Marulanda	Villamaría
La Merced	Resguardo Indígena Cañamomo Lomapieta	Belén de Umbría	Pensilvania	Alto de la Mina
Salamina	Resguardo Indígena Nuestra Señora de la Montaña	La Celia	Samaná	Alto del Naranjo
San Felix	Risaralda	Apia	Victoria	Río Claro
Aránzazu	Riosucio	La Virginia	Arboleda	
Filadelfia	Marmato	Guática	Bolivia	
		Mistrató	Florencia	
Samaria	Supia	Veredas Unidas-Marsella	Montebonito	
			Pueblo Nuevo	
Arma	Centro Poblado Guamal	San Antonio del Chami	Puerto Venus	
San Bartolomé		Quinchía	San Daniel	
		Balboa	San Diego	
		Santuario		

Tabla 1. Zonas evaluadas

En este sentido, se realizó la evaluación a través de un instrumento de evaluación diseñado alrededor de 7 variables: Participación y diálogo, información, transparencia, confianza, pertinencia, comprensión de temáticas y recomendaciones.

Para la recolección de la información se aplicó el instrumento a los voceros asistentes a los respectivos encuentros y posteriormente se analizaron los datos obtenidos para establecer aspectos positivos y oportunidades de mejora en lo que respecta al desarrollo de la estrategia.

Resultados

El CHEC Cumple, se considera un escenario de participación ciudadana que permite que los actores sociales lleven a cabo control frente a sus requerimientos, dando voz a los líderes de los territorios y visibilizando las realidades de los contextos para determinar el impacto de la labor empresarial en las comunidades.



Así pues, este momento de la estrategia pretende fortalecer espacios de diálogo permanente, donde a través de la comunicación horizontal se aporte al bienestar y calidad de vida de las comunidades. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la evaluación, divididos por variables y por zonas.

Suroccidente

En la zona suroccidente, se aplicaron 32 instrumentos a voceros de los siguientes municipios, resguardos y corregimientos: Viterbo, Anserma, Belalcázar, San José, Risaralda, Riosucio, Marmato, Supia, Centro Poblado Guamal, Resguardo Indígena San Lorenzo, Resguardo Indígena Cañamomo Lomapieta y Resguardo Indígena Nuestra Señora de la Montaña. Los resultados de la evaluación se presentan a continuación:

Participación y diálogo

Con relación a la participación y diálogo, se preguntó a los líderes si consideran el espacio del CHEC Cumple como un escenario que promueve estos aspectos entre la empresa y la comunidad, encontrando que el 100% de los líderes, de la zona suroccidente, señalan que, si hay promoción de estos factores (Ver gráfico 2).

Participación y diálogo

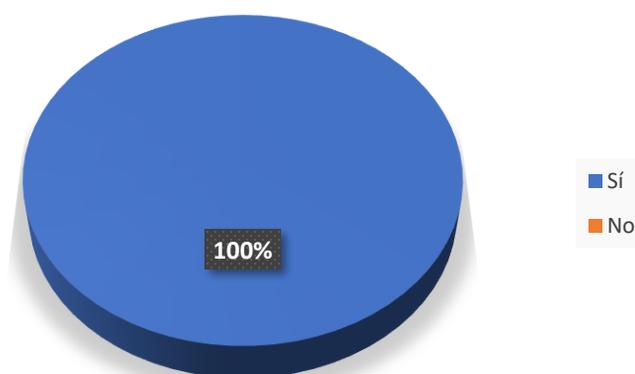
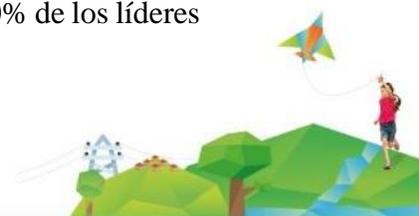


Gráfico 2. Participación y diálogo.

En este sentido, identificamos que para la zona suroccidente la estrategia de diálogo se constituye como una herramienta que establece un relacionamiento horizontal, donde se visibilizan las problemáticas de la comunidad y son escuchados sus representantes, generando procesos participativos que aportan al desarrollo de los territorios y a la calidad y la eficiencia de la prestación del servicio.

Información

Respecto a la información, se preguntó a los voceros si consideran que el informe suministrado en el espacio es útil para la comunidad, identificando que el 100% de los líderes



reconocen que la rendición de cuentas, entregada por los funcionarios de la empresa y la revisión del proceso de las solicitudes, aporta a sus comunidades, esto teniendo en cuenta que dentro del momento CHEC Cumple se evidencian los resultados de los requerimientos realizados por los voceros, los cuales hacen parte de solicitudes pensadas en el bienestar de la comunidad (Ver gráfico 3).

Utilidad de la información

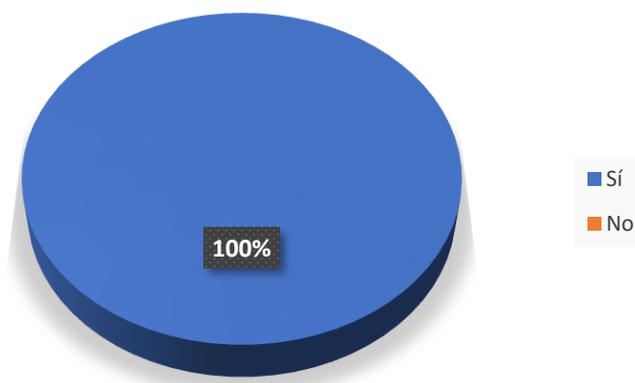


Gráfico 3. Utilidad de la información.

Transparencia

Frente a la transparencia, se indagó por la claridad de las respuestas con respecto a las inquietudes de los líderes, encontrando que el 100% consideran que la información suministrada en el encuentro fue clara (Ver gráfico 4). Por tanto, se observa que la manera en que los funcionarios CHEC entregan la devolución de resultados, se hace en un lenguaje que genera una buena comunicación y los datos son comprendidos con facilidad, demostrando la relación de la gestión transparente a la hora de indicar las gestiones adelantadas en respuesta a las problemáticas de los territorios.



Transparencia

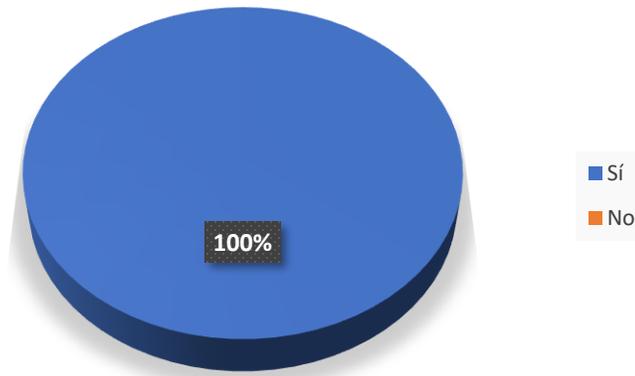


Gráfico 4. Transparencia

Confianza

En lo concerniente a la confianza, se evaluó si la empresa adelantó las gestiones necesarias para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos en los diferentes momentos de la estrategia, encontrando que el 100% de los voceros reconocen que dentro del ejercicio empresarial se han llevado a cabo acciones eficaces y eficientes, logrando así la solución a la mayor cantidad de las problemáticas evidenciadas en los territorios. (Ver gráfico 5). Así pues, esto demuestra que es posible fortalecer los vínculos de confianza, puesto que se da la gestión de soluciones para los requerimientos evidenciando el compromiso de la empresa con las comunidades y sus contextos.

Confianza

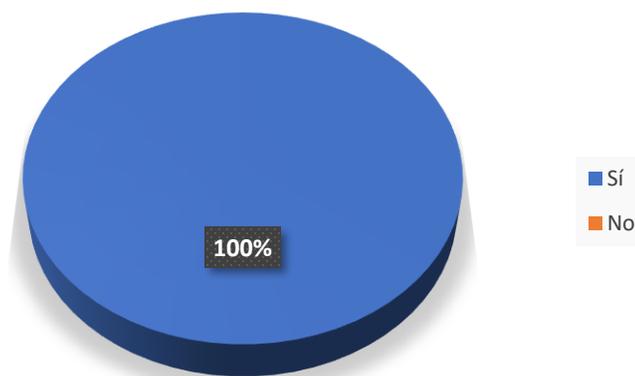


Gráfico 5. Confianza



Pertinencia

En referencia a si los voceros consideran que la estrategia de diálogo se debe seguir implementando en las comunidades, se determina que el 100% opinan que debe seguir dándose el proceso participativo de la estrategia (ver gráfico 6), lo cual refleja la importancia de los procesos inclusivos que generan un relacionamiento basado en la confianza, gestando sostenibilidad de los procesos y desarrollo local.



Gráfico 6. Pertinencia

Comprensión de temáticas

Con relación a que tanto los voceros comprendieron la información presentada en el espacio de CHEC Cumple, se evidencia que el 100% indican que la comprensión fue mucha (Ver gráfico 7), lo que permite establecer que la metodología utilizada para exponer los temas es eficaz y el lenguaje es apto para los espacios participativos configurados con los voceros de los territorios.

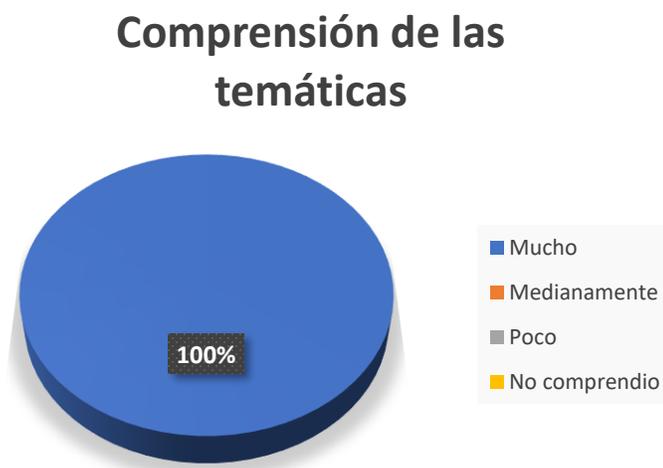


Gráfico 7. Comprensión de las temáticas

Recomendaciones

Lo que respecta a las recomendaciones, está relacionado con las temáticas que les gustaría a los voceros que fueran tratadas en el espacio de Mesas Zonales del 2023, frente a los cuáles se encontraron que se reconoce las siguientes temáticas:

- Liderazgo.
- Manejo del público para los voceros.
- Amor propio, principios, valores y sentido de pertinencia.
- Emprendimiento.
- Enfoques ambientales.
- Manejo de redes eléctricas rurales.
- Manejo ambiental de las cuencas hídricas.
- Explicación sobre subsidios en el consumo de energía.
- Lectura de factura, quejas, reclamos y líneas de atención.
- Temas técnicos relacionados con el servicio de energía eléctrica.
- Energía minera.
- Energías limpias y alternativas.

Norte

Para la zona norte, se realizó la evaluación con 35 voceros asistentes al encuentro, pertenecientes a los siguientes municipios y corregimientos: Aguadas, Pacora, Las Coles, Castilla, La Merced, Salamina, Aránzazu, Filadelfia, Samaria, San Feliz, Arma y San Bartolomé. Las percepciones de los líderes en relación al momento CHEC Cumple, se exponen a continuación:

Participación y diálogo

Frente a este ítem, el 100% de los voceros de la zona norte consideran que el espacio CHEC Cumple promueve la participación y el diálogo entre la empresa y su comunidad (Ver gráfico 8), lo cual representa favorabilidad con respecto a los procesos llevados a cabo en la zona, donde el relacionamiento se considera efectivo gracias a las dinámicas de comunicación bidireccional que surgen a partir de la rendición de cuentas.



Participación y Diálogo

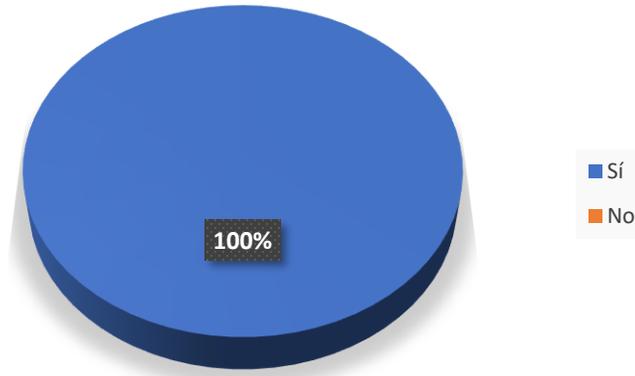


Gráfico 8. Participación y diálogo

Información

El 100% de los voceros de la zona norte, consideran que la información suministrada en el espacio CHEC Cumple es útil para su comunidad (Ver gráfico 9), es decir, que la rendición de cuentas es consecuente con las solicitudes realizadas desde sus territorios y evidencia una labor empresarial responsable, que responde a las realidades de los contextos donde hace presencia, lo cual permite que los datos a los que se tienen acceso en el encuentro, puedan ser transmitidos a la comunidad como aporte a su desarrollo y bienestar.

Utilidad de la información

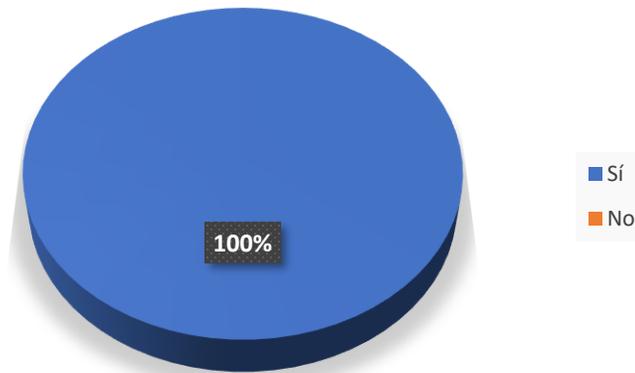


Gráfico 9. Utilidad de la información

Transparencia

Concerniente a la transparencia, se identifica que el 100% de los voceros consideran que las respuestas fueron claras y la información brindada evidencia el desarrollo de la labor



empresarial (Ver gráfico 10), es decir, que a través de un lenguaje conciso se logró entregar información de las acciones adelantadas dentro de los territorios, gestando así herramientas que posibilitan a los voceros dar continuidad a su labor de veeduría ciudadana.

Transparencia

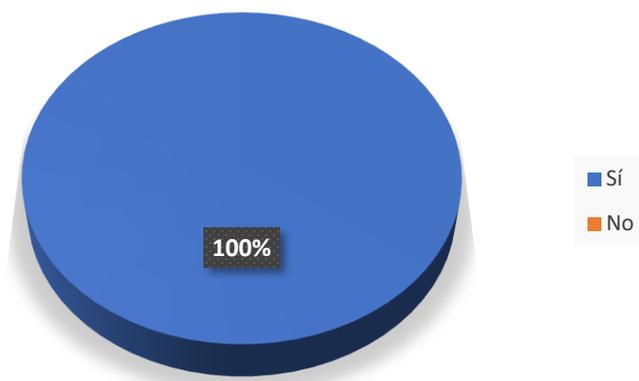


Gráfico 10. Transparencia

Confianza

Con relación a la confianza, se puede establecer que el 100% de los encuestados confían en la labor empresarial (Ver gráfico 11), esto gracias a las gestiones adelantadas en relación a los requerimientos establecidos en otros momentos de la estrategia de diálogo y a los resultados obtenidos y presentados en el proceso de rendición de cuentas.

Confianza

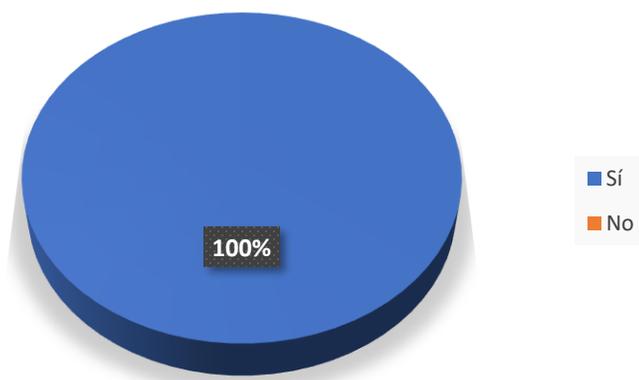


Gráfico 11. Confianza



Pertinencia

Respecto a la pertinencia, se observa que el 100% de los encuestados manifiestan que debe seguirse implementando la estrategia en sus comunidades (Ver gráfico 12), lo cual nos permite concluir que en la zona norte la estrategia ha generado impacto positivo, facilitando que los espacios participativos se consoliden como una herramienta fundamental para el relacionamiento y además como eje central de la prestación del servicio de energía.



Gráfico 12. Pertinencia

Comprensión de temáticas

Sobre la comprensión de las temáticas, la totalidad de los voceros indican haber comprendido a cabalidad los temas expuestos en el encuentro (Ver gráfico 13), haciendo notable que la forma en que se exponen las temáticas es clara y precisa y además se usa el lenguaje adecuado para exponer la rendición de cuentas y llevar información técnica de forma comprensible a las comunidades.



Recomendaciones

Frente a las recomendaciones, los voceros de la zona norte señalan con énfasis la importancia de la vinculación de la juventud en los diferentes momentos de la estrategia de diálogo, puesto que se considera fundamental tener un relevo generacional que aporte significativamente a los procesos y que permita la sostenibilidad y continuidad de la estrategia. Sumado a esto, los voceros indican que sería importante, para las mesas zonales 2023, tratar los siguientes temas:

- Reforestación de la cuenca del corregimiento de San Felix.
- Capacitación a jóvenes de las Instituciones Educativas.
- Temas ambientales (calentamiento global, fuentes hídricas, no uso de plástico, contaminación, entre otros)
- Temas Sociales (Sentido de pertenencia, crecimiento personal, emprendimiento).
- Participación ciudadana y control social.
- Formación de nuevos líderes.
- Factura.
- Estrategias para el ahorro de energía.

Sur

En la zona sur, se aplicaron un total de 50 instrumentos a los voceros representantes de los siguientes municipios, veredas y corregimientos: Santa Rosa de Cabal, Marsella, Dosquebradas, Pueblo Rico, Santa Cecilia, Belén de Umbría, La Celia, Apia, La Virginia, Guática, Mistrató, Veredas Unidas-Marsella, San Antonio del Chami, Quinchía, Balboa y Santuario. A continuación, se exponen los resultados del momento evaluativo para esta zona:

Participación y diálogo

Los voceros de la zona sur, en su 100%, consideran que el espacio de CHEC Cumple promueve la participación y el diálogo, consolidando los escenarios de diálogo como herramientas esenciales para abordar asuntos de interés de las comunidades con el propósito de dar cumplimiento a compromisos colectivos (Ver gráfico 14).



Participación y Diálogo

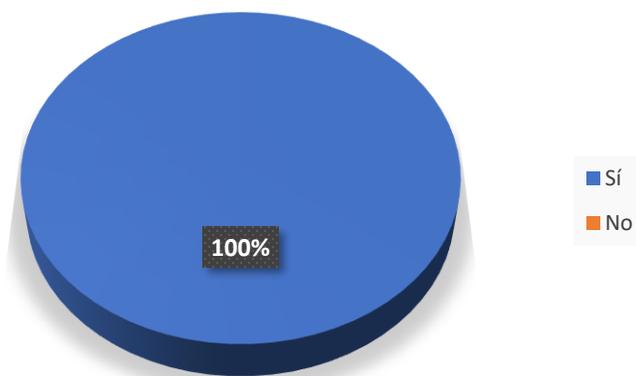


Gráfico 14. Participación y diálogo

Información

Respecto a la información brindada en el espacio CEHC Cumple zona sur, el 100% de los voceros manifiestan que esta fue de utilidad, es decir, que la rendición de cuentas evidencia las gestiones realizadas en sus territorios y permite llevar a las comunidades datos relacionados con las solicitudes, al tiempo que se dan resultados de la efectividad de los procesos (Ver gráfico 15).

Utilidad de la Información

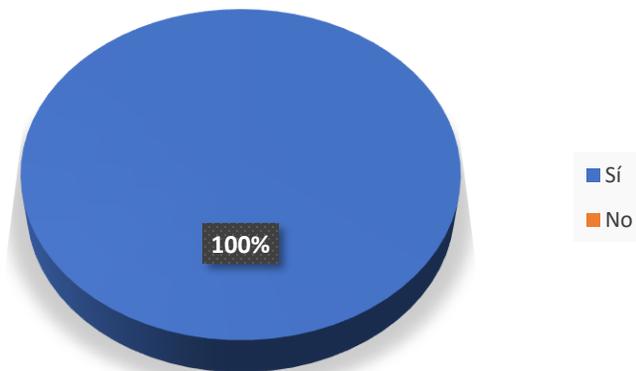


Gráfico 15. Utilidad de la información.

Transparencia

Frente a la transparencia, el 100% de los voceros responde de manera afirmativa a la pregunta relacionada con la claridad de las respuestas a sus inquietudes, lo cual demuestra



que consideran que la información que se entrega en los espacios de diálogo es coherente con la labor empresarial, demostrando lo realmente ejecutado dentro de los territorios y exponiendo de manera acertada los datos relativos a las gestiones adelantadas (Ver gráfico 16).

Transparencia

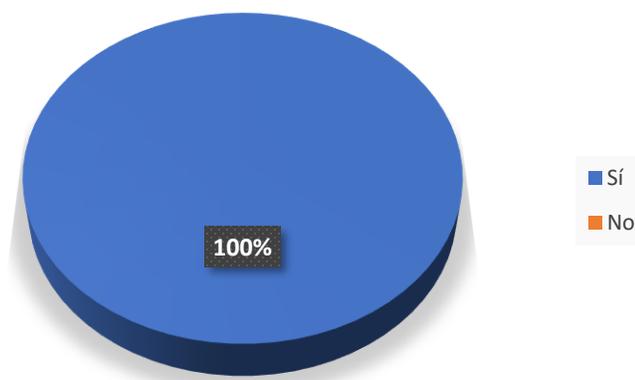


Gráfico 16. Transparencia

Confianza

En relación a la confianza, la totalidad de los líderes indican que confían en las gestiones adelantadas por CHEC para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos en los diferentes momentos de la estrategia de diálogo (Ver gráfico 17), permitiendo así que el relacionamiento se afiance y se fortalezcan los vínculos bidireccionales que facilitan la labor empresarial en terreno y al tiempo aportan al desarrollo de las comunidades.

Confianza

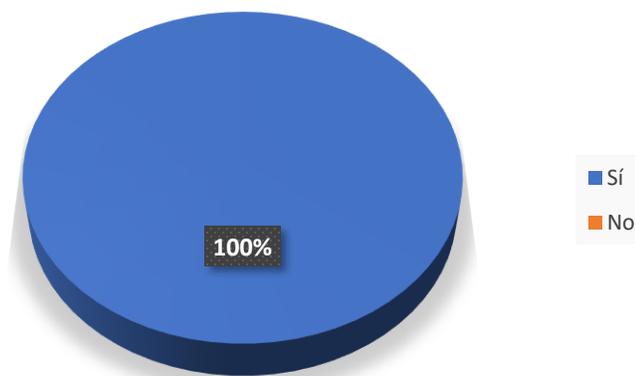


Gráfico 17. Confianza



Pertinencia

Frente a la pertinencia del momento CHEC Cumple, el 100% de los voceros indican que el espacio de diálogo y participación es pertinente y debe seguirse implementando, demostrando que los encuentros han dado resultados en el proceso de relacionamiento y que se consolida la estrategia como un proceso significativo para las comunidades, donde a través de la comunicación se logra llevar a cabo control ciudadano directo en relación a la prestación del servicio de energía (Ver gráfico 18).



Gráfico 18. Pertinencia

Comprensión de las temáticas

El 100% de los voceros de la zona sur, indican que comprendieron a cabalidad las temáticas, evidenciando que el lenguaje utilizado para transmitir el mensaje fue claro y que la dinámica de presentación de resultados se llevo a cabo de manera concisa, permitiendo a los voceros acceder a la información con facilidad y abstraer el mensaje de forma correcta (Ver gráfico 19).



Comprensión de las temáticas

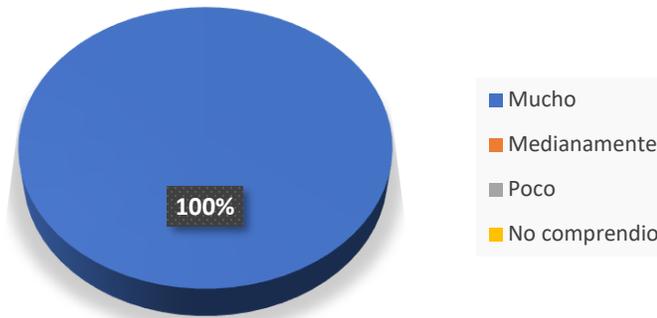


Gráfico 19. Comprensión de las temáticas

Recomendaciones

Los voceros de la zona sur, al igual que los de la zona norte, manifiestan la necesidad de llevar a cabo un relevo generacional en la estrategia, donde se evidencie una mayor participación de los jóvenes en los procesos de veeduría ciudadana y control social. Además, señalan la importancia de vincular funcionarios públicos en los diferentes momentos de la estrategia de diálogo, de forma que se visibilice la labor de los voceros y se reconozca su rol dentro de los territorios. Así pues, los líderes indican que sería significativo, para las mesas zonales 2023, tratar los siguientes temas:

- Medio ambiente.
- Tarifas del servicio de energía, medición de kilovatios y fechas de pago.
- Proyectos comunitarios.
- Temas de tejido social (Liderazgo-participación ciudadana).
- Asuntos Jurídicos relacionados con la prestación del servicio de energía.
- Crecimiento personal.
- Prevención de riesgos relacionados con el servicio de energía.
- RETIE.

Centro

Para la zona centro, se conto con la evaluación de 34 voceros pertenecientes a los siguientes municipios y veredas: Manizales, Chinchiná, Neira, Palestina, Villamaría, Alto de la Mina, Alto del Naranjo y Rio Claro. Los resultados de la evaluación de la zona se exponen seguidamente:

Participación y diálogo

El 100% de los voceros de la zona centro, reconocen que el espacio de CHEC Cumple promueve la participación y el diálogo entre la comunidad y la empresa, gestando así un



relacionamiento eficiente, donde es posible entablar vínculos horizontales que aportan al desarrollo de la labor de prestación del servicio público y al tiempo al bienestar de los territorios (Ver gráfico 20).

Participación y Diálogo

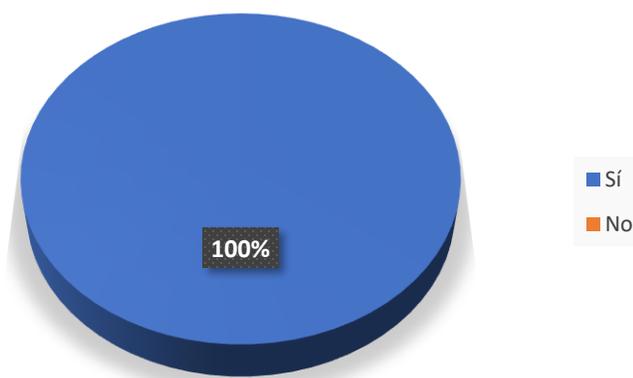


Gráfico 20. Participación y diálogo

Utilidad de la información

El 97% de los voceros, indican que la información que se brinda en el espacio de rendición de cuentas es útil para su comunidad, puesto que da respuesta a sus solicitudes y es posible compartir los resultados en sus territorios; sin embargo, encontramos que el 3%, correspondiente al vocero del Alto de la Mina, manifiesta inconformidad puesto que indica que no se ha dado solución a las problemáticas más álgidas dentro de su comunidad, específicamente a una problemática particular relacionada con distancias de seguridad, tema complejo de resolver al no encontrar disposición de negociación por parte del usuario (Ver gráfico 21).

Utilidad de la Información

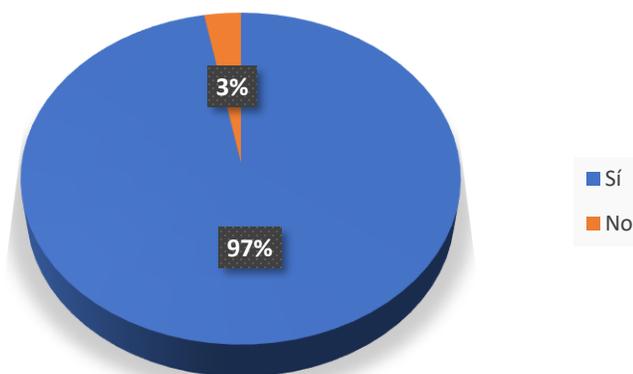


Gráfico 21. Utilidad de la información



Transparencia

El 100% de los voceros, señalan que la información suministrada en el encuentro fue clara, es decir, las respuestas a sus inquietudes se dieron de manera efectiva y el mensaje fue oportuno, evidenciando así la transparencia de la información coherente al cumplimiento de objetivos colectivos en pro de las comunidades (Ver gráfico 22).

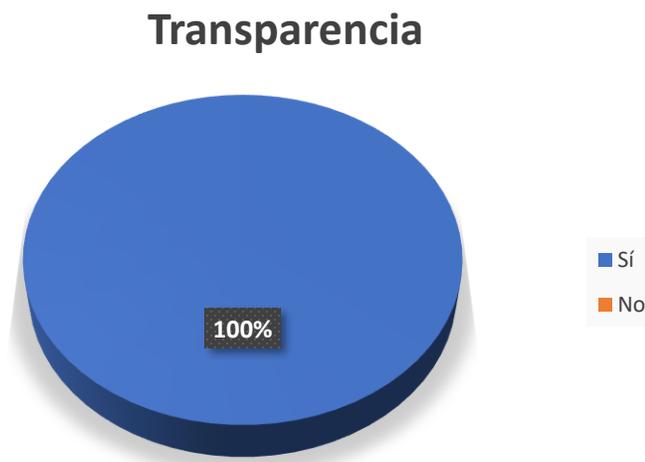


Gráfico 22. Transparencia

Confianza

En cuanto a la pregunta por las gestiones adelantadas desde CHEC para dar respuesta a los compromisos adquiridos, se encuentra que el 91% de los voceros confían en las acciones realizadas dentro de sus territorios, sin embargo, un 9% de los líderes, indican que no se han llevado a cabo las labores necesarias, inconformidad que corresponde en primer lugar, a la vereda Alto del Naranjo de Manizales, donde se manifiesta que CHEC no tiene interés por la problemática planteada por el vocero, la cual como se expuso anteriormente es álgida y la solución requiere disposición del usuario. En un segundo lugar, está la vereda Buena Vista de Chinchiná, donde dos de sus voceras indican que no hay calidad en la prestación de servicio de energía en su comunidad y aún están a la espera de encontrar solución a su problemática, sin embargo, confían en que desde la empresa darán continuidad a su labor y por tanto solución a las dificultades presentadas (Ver gráfico 23).



Confianza

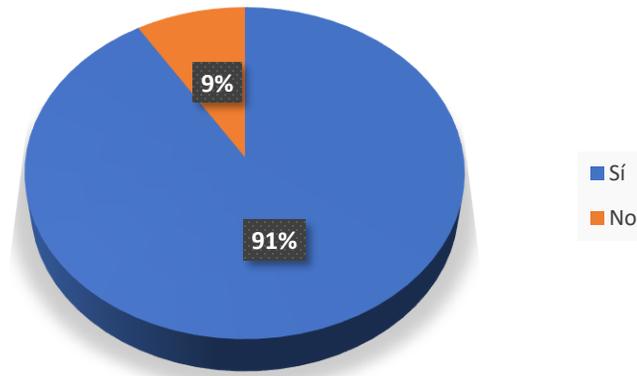


Gráfico 23. Confianza

Continuidad de la estrategia

La totalidad de los voceros consideran que la estrategia debe seguir implementándose, aún cuando no hay 100% de satisfacción en aspectos de confianza y utilidad de la información, reconocen la importancia de los escenarios de diálogo para fortalecer relacionamiento y seguir trabajando conjuntamente por el bienestar de los territorios (Ver gráfico 24).

Continuidad de la estrategia

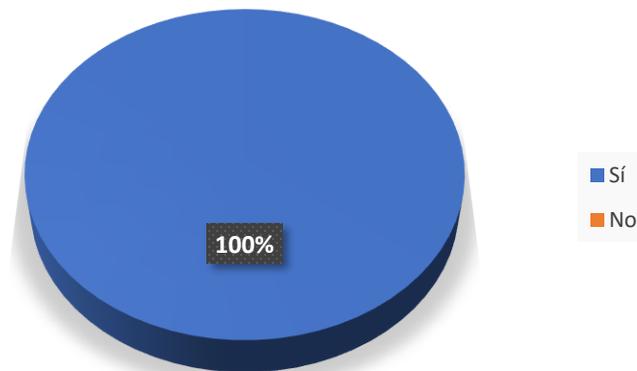


Gráfico 24. Continuidad de la estrategia

Comprensión de las temáticas

Con respecto a la comprensión de las temáticas, se identifica que el 97% de los voceros comprendieron a cabalidad la información, encontrando que la metodología de exposición y el lenguaje utilizado por los exponentes, fueron apropiados. Por su parte, el 3% restante, correspondiente al representante de la vereda Alto de la Mina, manifiesta



que la información fue poco comprendida, esto relacionado con la inconformidad sobre el requerimiento realizado por el vocero y el cual, desde su perspectiva, no ha sido tenido en cuenta por la empresa, teniendo nuevamente presente que se requiere de disposición de la parte solicitante para consolidar soluciones efectivas (Ver gráfico 25).

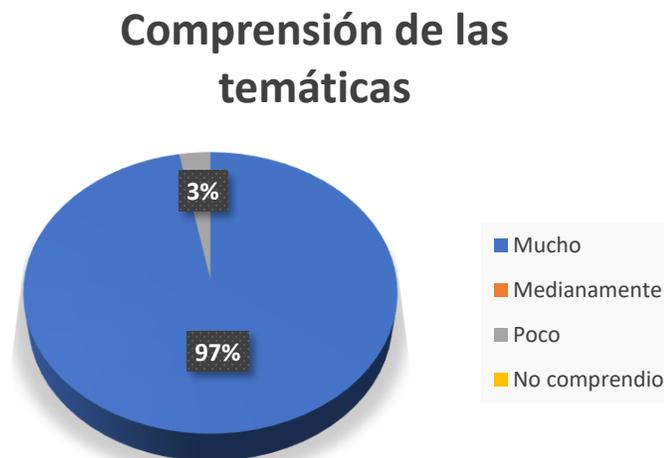


Gráfico 25. Comprensión de las temáticas

Recomendaciones

Frente a las recomendaciones que presentan los voceros de la zona centro para las temáticas de las mesas zonales del 2023, encontramos los siguientes intereses:

- Medio ambiente.
- Reforestación.
- Seguridad alimentaria.
- Facturación y convenios.
- Liderazgo y participación ciudadana.
- Instalaciones internas.
- Paneles solares y energías renovables.
- Proyectos comunitarios.
- Mitos y realidades frente al servicio de energía.
- Prevención ante descargas eléctricas y primeros auxilios.
- Infraestructura e instalación.
- Estrategias para disminución de costos de la tarifa del servicio de energía.

Oriente

Para la zona oriente, se aplicaron un total de 49 evaluaciones a los voceros de los siguientes municipios, veredas y corregimientos: Dorada, Norcasia, Manzanares, Marquetalia, Marulanda, Pensilvania, Samaná, Victoria, Arboleda, Bolivia, Florencia, Montebonito, Pueblo Nuevo, Puerto Venus, San Daniel y San Diego. A continuación, se presentan los resultados del proceso evaluativo de la zona:



Participación y diálogo

Respecto a la participación y el diálogo, el 100% de los voceros de la zona oriente, consideran que el encuentro de CHEC Cumple promueve escenarios de relacionamiento donde los representantes de los territorios tienen la oportunidad de conocer los resultados del accionar empresarial en sus comunidades, estableciendo vínculos de comunicación directos y horizontales que favorecen el desarrollo de las comunidades y la ejecución de acciones relacionadas con la prestación del servicio de energía (Ver gráfico 26).

Participación y Diálogo

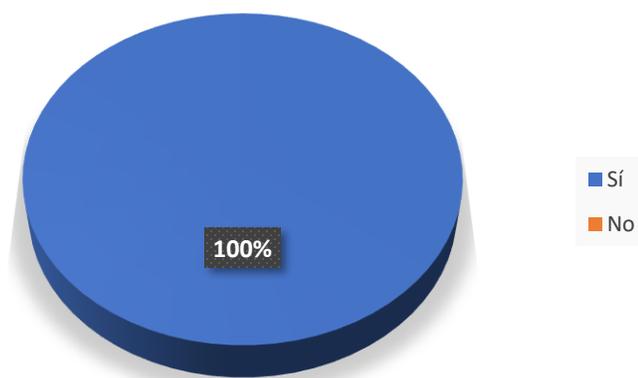


Gráfico 26. Participación y diálogo

Utilidad de la información

El 100% de los voceros, consideran que la información que se brindó en el espacio fue útil, respondiendo a sus inquietudes y dejando un mensaje conciso para transmitir a sus territorios en relación a las solicitudes realizadas durante los diferentes momentos de la estrategia de diálogo (Ver gráfico 27).

Utilidad de la Información

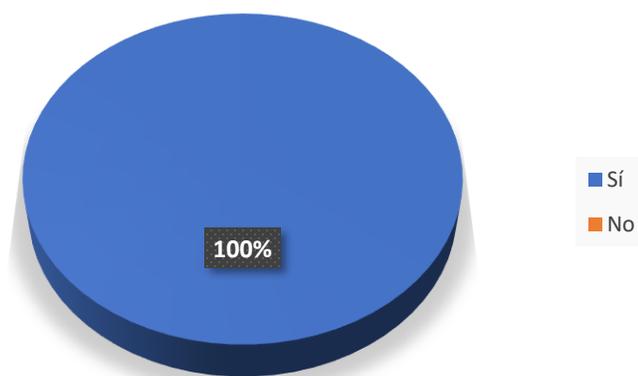


Gráfico 27. Utilidad de la información

Transparencia

Frente a la transparencia, el 100% de los voceros indican que fueron claras las respuestas a sus inquietudes, se presentó la información de manera precisa y se logró acceder a los datos con facilidad, encontrando coherencia entre los resultados presentados y las acciones evidenciadas en los territorios (Ver gráfico 28).

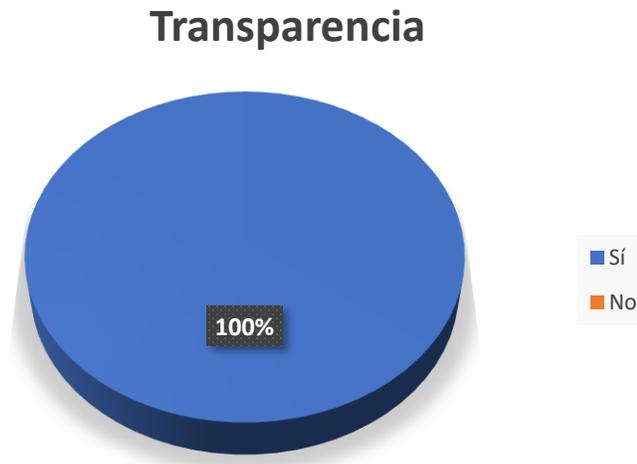


Gráfico 28. Transparencia

Confianza

Concerniente a la confianza, el 98% de los voceros, manifiestan que desde la empresa se adelantaron las gestiones necesarias para dar solución a las problemáticas presentadas en los diferentes espacios de la estrategia, sin embargo, un 2%, correspondiente al vocero del municipio de Norcasia, señala que no se han adelantado las labores requeridas, esto enfocando su inconformidad a una solicitud realizada durante el mismo espacio de rendición de cuentas, frente a la cual se indicó que esta debe ser tramitada en otro escenario para poder llevar a cabo el proceso necesario, puesto que el CHEC Cumple se constituye como un escenario de rendición, más no de solicitudes a ser resueltas de manera inmediata (Ver gráfico 29).



Confianza

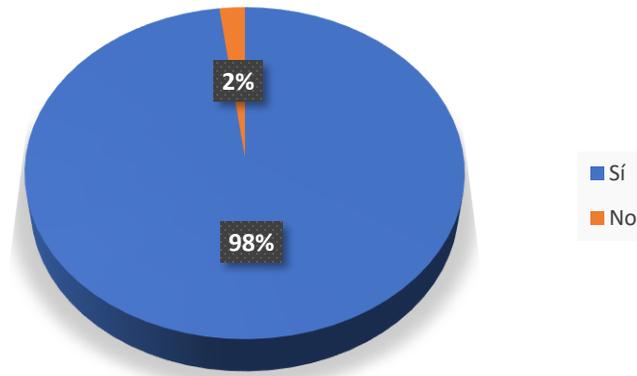


Gráfico 29. Confianza

Continuidad de la estrategia

Con relación a la continuidad de la estrategia, el 100% de los voceros indican que esta debe seguir desarrollándose, lo cual evidencia la efectividad del encuentro y el relacionamiento consolidado a partir de escenarios participativos, donde los voceros identifican su rol de líderes y potencian las capacidades de sus territorios desde los aprendizajes adquiridos, logrando así el cumplimiento de objetivos colectivos (Ver gráfico 30).

Continuidad de la estrategia

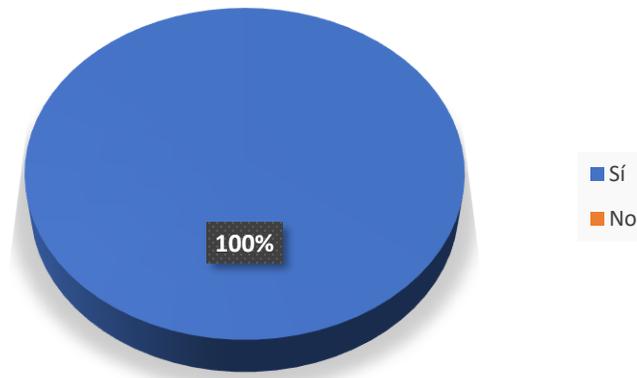


Gráfico 30. Continuidad de la estrategia

Comprensión de las temáticas

Sobre la comprensión de las temáticas, se encuentra que la totalidad de los voceros comprendieron la información, lo cual refleja que la manera de exponer las respuestas y la dinámica de rendición de cuentas, constituye una metodología efectiva para presentar



resultados y para compartir información con los líderes de manera que es posible abstraer los datos necesarios para la labor de veeduría social (Ver gráfico 31).

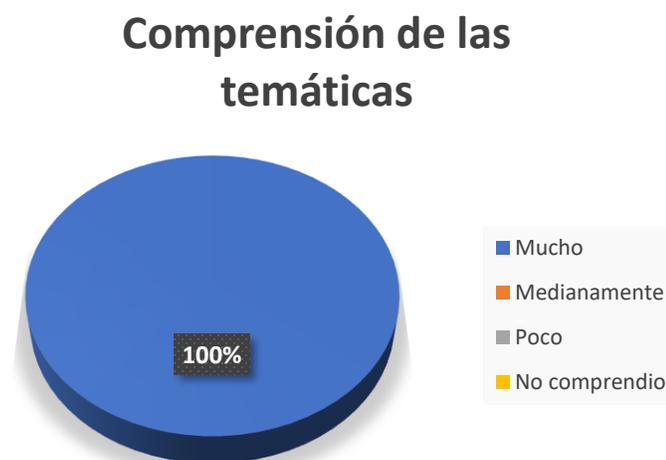


Gráfico 31. Comprensión de las temáticas

Recomendaciones

Finalmente, los voceros de la zona oriente, manifiestan que dentro de las temáticas que consideran fundamentales tratar en las mesas zonales del 2023 están:

- Informe viviendas por electrificar.
- Organización comunitaria.
- Riesgo eléctrico y normatividad.
- Paneles solares.
- Liderazgo en jóvenes.
- Redes eléctricas, conexiones y consumo.
- Temas sociales (Organización comunitaria, elaboración y gestión de proyectos)
- Leyes y procedimientos relacionados con la prestación del servicio de energía.
- Uso eficiente de la energía.
- Medio ambiente.
- Alumbrado público.
- Remodelación de redes.
- El ego, convivencia y conciliación.
- Participación ciudadana.
- Distancias permitidas para otorgar el servicio de energía.



Conclusiones Generales

El objetivo de los procesos evaluativos en los diferentes momentos de la estrategia de diálogo, consiste en identificar la perspectiva de los líderes con relación a las dinámicas participativas que se gestan desde la empresa para fortalecer el relacionamiento con las comunidades. En este sentido, el instrumento de evaluación del momento CHEC Cumple se aplicó a un total de 200 voceros de las zonas norte, sur, suroccidente, centro, oriente, encontrando en sus discursos una posición favorable frente a la estrategia y específicamente al momento de rendición de cuentas. Por tanto, a continuación, se presenta el consolidado por variables de los resultados de la totalidad de las zonas:

Participación y dialogo

Participación y Diálogo

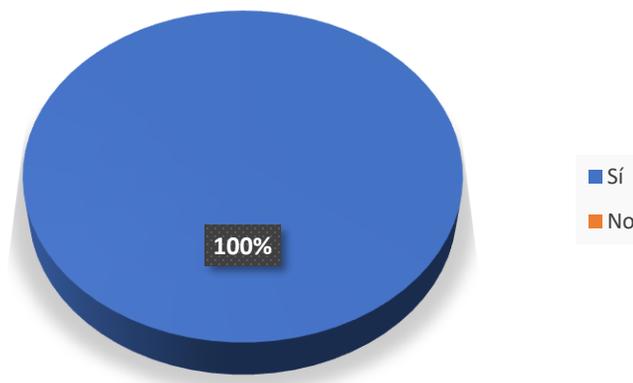


Gráfico 32. Participación y diálogo

Los voceros reconocen el momento CHEC Cumple como un escenario para promover la participación y el diálogo entre la empresa y la comunidad, donde a través de una comunicación directa, enfocada en el bienestar mutuo, se consolidan relaciones que potencian el accionar empresarial y al tiempo benefician los territorios donde la empresa impacta.



Utilidad de la información

Utilidad de la información

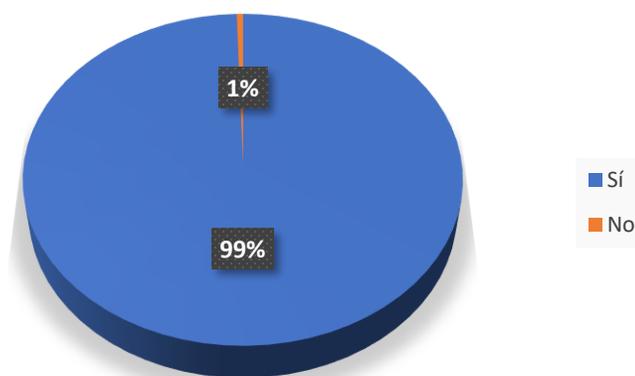


Gráfico 33. Utilidad de la información

La rendición de cuentas se constituye como un insumo significativo para los procesos que se adelantan en los territorios, pues mediante las respuestas a las solicitudes se accede no solo a información sobre las gestiones realizadas, si no también conocimiento alrededor de temas técnicos, jurídicos, normativos, entre otros, que aportan a los saberes de los voceros y a la configuración de usuarios responsables con la prestación del servicio de energía.

Transparencia

Transparencia

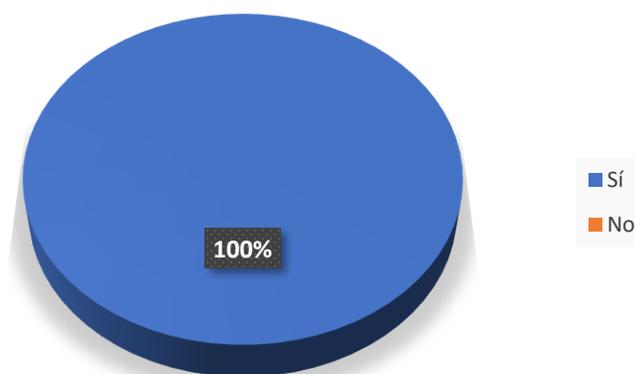


Gráfico 34. Transparencia

Los datos entregados en el momento CHEC Cumple, son coherentes con las labores empresariales que se llevan a cabo en los territorios, pues de manera precisa se exponen las acciones ejecutadas y los voceros, desde su experiencia, validan en sus comunidades la solución a las diferentes problemáticas planteadas.



Confianza

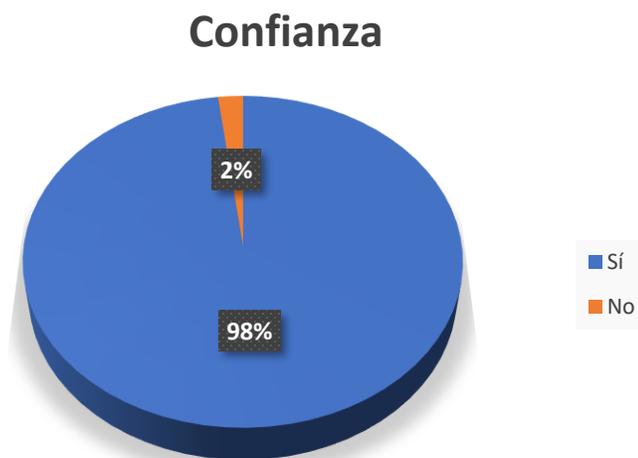


Gráfico 35. Confianza

Gracias a la trayectoria de la estrategia y a la labor de CHEC en los territorios, los voceros confían en las gestiones adelantadas, pues se evidencia el compromiso de la empresa con los usuarios y el propósito de trabajar responsablemente en conjunto con los líderes de las comunidades, estableciendo así parámetros efectivos para el desarrollo local, el nacimiento de iniciativas comunitarias y el cumplimiento de objetivos comunes tanto a nivel social y cultural, como a nivel de la prestación del servicio de energía.

Continuidad de la estrategia



Gráfico 36. Continuidad de la estrategia

Los voceros consideran que la estrategia es pertinente y por tanto debe darse continuidad a los escenarios participativos, puesto que han consolidado su rol de liderazgo en los territorios y por medio de su intervención en los encuentros, han logrado avances en sus comunidades



generando así desarrollo local y bienestar, esto como resultado de dinámicas de concertación y acuerdos, donde se fortalece el vínculo horizontal y el relacionamiento directo usuario-empresa.

Comprensión de las temáticas

Comprensión de las temáticas

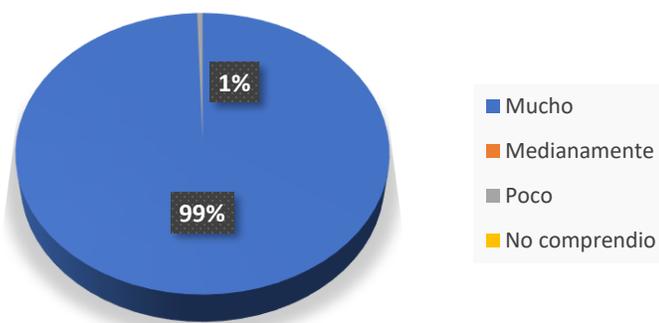


Gráfico 37. Comprensión de las temáticas

La metodología de exposición aplicada durante el encuentro de rendición de cuentas, resulta efectiva para transmitir la información a los voceros, lo cual permite que accedan al mensaje de forma clara y precisa, posibilitando de esta forma la interacción con los exponentes y consolidando información de interés para transmitir en sus territorios.

Recomendaciones

Finalmente, dentro de las recomendaciones planteadas por los voceros para las mesas zonales a desarrollar durante el año 2023, se encuentra que existe una preocupación colectiva por el relevo generacional, pues consideran fundamental convocar a la población joven a los espacios participativos planteados desde la empresa, teniendo en cuenta que el relevo resulta definitivo para la sostenibilidad de los procesos y para la estabilidad y continuidad de la estrategia en los territorios.

Por otra parte, se plantea la necesidad de invitar funcionarios públicos de los diferentes municipios, veredas y corregimientos, esto con el propósito de visibilizar la labor de CHEC en los territorios y, al tiempo, la gestión de los voceros como actores claves para la empresa y sus comunidades.

Así mismo, se identifican temas comunes en las diferentes zonas, frente a los cuales los voceros manifiestan tener interés y se presentan a continuación:

- Proyectos comunitarios.
- Medio ambiente (Calentamiento global, uso de plásticos, contaminación, fuentes hídricas).



- Reforestación de las cuencas.
- Seguridad alimentaria.
- Factura, tarifas de servicio de energía, líneas de atención y convenios.
- Subsidios para el consumo de energía.
- Uso eficiente de energía.
- RETIE y normatividad.
- Asuntos jurídicos relacionados con la prestación del servicio de energía.
- Alumbrado público.
- Energías limpias y alternativas (paneles solares).
- Energía minera.
- Temas técnicos (Instalaciones internas, infraestructura, remodelación de redes, conexiones, redes rurales)
- Prevención de riesgos relacionados con el servicio de energía.
- Participación ciudadana, control social y liderazgo.
- Temas sociales.
- Convivencia y resolución de conflictos.
- Temas del ser (amor propio, valores, sentido de pertenencia, crecimiento personal, el ego)

En este orden de ideas, es fundamental tener en cuenta las recomendaciones de los voceros para el desarrollo de actividades durante el 2023, puesto que a partir de sus planteamientos es posible generar espacios de conversación que fortalezcan las relaciones y que consoliden herramientas para la sostenibilidad de la estrategia en los territorios.

