

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Durante todo el proceso del proyecto, nos mantenemos en contacto con todos los grupos de interés involucrados en la intervención, mediante reuniones, cartas informativas, invitaciones personalizadas, llamadas telefónicas y correos electrónicos.

Los mecanismos de participación del proyecto buscan implementar procesos de socialización e información claros y oportunos, con las autoridades y comunidades en el área de influencia. Para esto, se contarán con diferentes canales de comunicación que nos permitan conocer las opiniones, expectativas, ampliar la información y responder a las inquietudes, así como atender las sugerencias de los diferentes grupos de interés. ¡Conócelos!

- **División Soporte de Operaciones Enel-Codensa:** Es el área encargada de atender los requerimientos de la comunidad, relacionados con el desarrollo del proyecto.
- **Centro Móvil de Asesoría al Cliente (CMAC):** Contamos con una oficina móvil dispuesta para tener un contacto permanente y ofrecer las respuestas oportunas.
- **Reuniones Virtuales:** Una vez sea superada la coyuntura actual, la cual limita las interacciones sociales para evitar la propagación del COVID19, estaremos atentos a generar espacios de reunión presenciales que nos permitan acercarnos de manera más directa a la comunidad.

Por lo pronto, la compañía pone a su disposición diferentes canales de comunicación para atender cualquier inquietud y ofrecer información sobre el desarrollo del proyecto:

- **Fono Servicio:** marca 115 desde cualquier operador celular o fijo 7115115 (Bogotá) y 5115115 (Cundinamarca).
- **Radicación de cartas:** radicacionescodensa@enel.com
- **Chat de Atención:** <https://chat-enel.millenium.com.co:8443/codensa>
- **Video llamada:** <https://webrtc.millenium.com.co/codensa/videollamada.php>