



20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Jose Benedicto Martinez Riaño  
Chinchiná

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "Pendiente" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "En trámite", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "Terminado", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

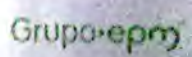
Atentamente,

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

olopez

  
Jose Benedicto Martinez Riaño  
C.C. # 19083007 de Bogotá  
Fabiola Blandin Osonio  
2462526 Chinchiná  
Gonzalo Humberto Rengifo  
C.C. 15-899.689 Chinchiná  
Rodrigo G. P.  
101226179  
Jose Elmer Henao  
CC 46 072 878 manizales

Papel producido en proceso ambientalmente sostenible



MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
CHINCHINA	DANILO VALENCIA	Vereda Alto Chuscal, Finca La Divisa, material vegetal haciendo contacto con la torre. Mucha vegetación alrededor de la torre y el transformador. Lucila López 3122759203	El ingeniero Juan Carlos Palacio , menciona que proxicamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	EL DIA 12 DE OCTUBRE SE REALIZO MTTTO DEL EJE DEL CTO CON LA ORDEN 628712. Con esta actividad se corrigió la vegetacion cercana a la red en esta torre. Se confirmó el trabajo con el señor Nasari familiar de la señora Lucila López (tel 3115560849).
CHINCHINA	DANILO VALENCIA	Vereda Rioclaro - Revisión de transformadores pues cuando llueve chispea y han quemado electrodomésticos. Ana María Palacio 322-2939968	El ingeniero Juan Carlos Palacio , menciona que proxicamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	El 21 de octubre de 2016 se realiza visita al sitio, se hizo inspección del transformador de la vereda y se observa en buen estado no amerita cambio, sus protecciones y sistema de tierra están en buen estado. Se informó que los usuarios deben revisar las conexiones electricas y puestas a tierras de sus casas para pervenir daños en electrodomésticos. Se adjunta Formato de Respuesta en sitio: "Mesa Solicitud 2_Respuesta en sitio.pdf"
CHINCHINA	FELIPE LOAIZA	Alumbrado Público carretera Ricolaro Bellavista en los sectores altos de la Vereda son muy oscuros.y requieren más luminarias.	Se da la clairdad en el espacio que el tema de expansión lo maneja la Alcaldía Municipal	TERMINADO	
CHINCHINA	DANILO VALENCIA	María Lucrecia Santana 3148234405 Vereda Alto Villarazo -Parte baja,Villamaría transformador que presenta fallas.	El ingeniero Juan Carlos Palacio , menciona que proxicamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	El 21 de octubre de 2016 se realiza visita al sitio. Se hace inspección del transformador y se valida que está en buen estado, se informa al solicitante que cuando llueve es normal que por descarga atmosferica se queme los fusibles de la seccion o transformador, ya que estos actuan como proteccion para minimizar, prevenir fallas o riesgos en personas equipos o electrodomesticos.  Se adjunta Formato de Respuesta en sitio: "Mesa Solicitud 4_Respuesta en sitio.pdf"
CHINCHINA	DANILO VALENCIA	Limpieza de redes ubicadas en los sectores de la pastoral y el túnel. María Ludibia Orozco 3178636215	Se da claridad que este tema corresponde a redes de teléfono por tanto CHEC no lo atiende.	TERMINADO	

CHINCHINA	DANILO VALENCIA	Palmas bajo la red de alta tensión en la entrada al lado derecho del barrio La Frontera, requieren que se haga algo al respecto, dado que en repetidas ocasiones nos hemos quedado sin servicio. Este tema sucede hace varios años. José Benedicto Martínez 3206358604	El ing Juan Carlos Palacio , menciona que chec no puede cortar las palmas, solo podar, así que el problema no puede desaparecer de raíz, porque se requiera permiso de una autoridad ambiental. El inge invita a los asistentes a gestionar el permiso, para poder dar solución al tema	TERMINADO	
CHINCHINA	DANILO VALENCIA	Fabiola Blandón Osorio, 3143925014, La ausencia de energía cuando llueve, entre las carreras 15 y 16 Barrio Nueva Visión. Cuando se restablece se da el servicio en los Funvascar, Nubia y San Carlos, pero el Barrio Nueva Visión Continúa sin servicio.	El ingeniero Juan Carlos Palacio , menciona que próximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	El Asistente de subregión de CHEC contactó al solicitante con el fin de concertar cita, debido a que la usuaria por su ocupación laboral no pudo atenderlo de manera presencial, de común acuerdo acepto que se le diera la explicaciones respectivas de manera telefónica. (fecha día 19 de octubre). Se explicó que las dificultades con la energía eléctrica era debido a descargas atmosféricas en donde por seguridad de las personas, electrodomésticos y equipos actuaban las protecciones con la "quemadura" del fusible de la sección que alimenta el barrio Nueva Visión (sección conocida como La Kennedy). Se le informo que cuando las descargas son muy fuertes deben accionarse estas protecciones y que estos eventos son ajenos a CHEC y obedece a fenómenos de la naturaleza. la usuaria en constancia de la respuesta dada por personal de CHEC, de manera telefónica nos regalo el número de Cédula (C.C. 24.625.246)
CHINCHINA	DANILO VALENCIA	Luz María Grajales 3113277804, en la manzana No 1 Barrio Departamental casa invasión antes de la casa no. 1 donde empiezan los muros, hay unos árboles que están a punto de hacer contacto con las redes de la energía. Propiedad del señor Ignacio Morales.	El ingeniero Juan Carlos Palacio , menciona que próximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Octubre 19 de 2016: En visita realizada al sector se pudo observar que las redes secundarias fueron podadas por el usuario. Se evidencia que la red secundaria es aislada y no representa peligro para la comunidad y son redes aptas para funcionar con vegetación cercana a la red. Se adjunta Formato de Respuesta en sitio: "Mesa Solicitud 8 Respuesta en sitio.pdf"

CHINCHINA	DANILO VALENCIA	José Elmer Henao, cll 13 no. 216, Barrio El Carmen, 3207902147, verificar estado de las redes que se encuentran ubicadas entre el techo y terraza de dos viviendas	El ingeniero Juan Carlos Palacio , menciona que proxicamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Octubre 19 de 2016: En visita realizada al sitio se observas que las redes a reubicar son de otras empresas de servicios públicos diferentes a CHEC, corresponden a Une,Claro,Alumbrado público. Por este sitio no pasan redes de chec, también se constató que las redes que hay por el techo son de telefonos. Se adjunta Formato de Respuesta en sitio: "Mesa Solicitud 9_Respuesta en sitio.pdf"
CHINCHINA	DANILO VALENCIA	Mónica Torres 3233451888, Mirador segunda etapa, templetes que utilizan los niños para jugar y representan peligro.	El ingeniero Juan Carlos Palacio , menciona que proxicamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Octubre 19 de 2016: En visita realizada al sitio se verifico que el treplete ya fue retirado para lo cual el usuario queda conforme con la solicitud y los apoyos sector estan bien ubicados ya que cumplen con el alineamiento sel sector. "Mesa Solicitud 10 y 11_Respuesta en sitio.pdf"
CHINCHINA	DANILO VALENCIA	Mónica Torres 3233451888, Mirador segunda etapa, traslado de algunos apoyos que se encuentran en la zona peatonal, en la entrada del barrio	El ingeniero Juan Carlos Palacio , menciona que proxicamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Octubre 19 de 2016: En visita realizada al sitio se verifico que el treplete ya fue retirado para lo cual el usuario queda conforme con la solicitud y los apoyos sector estan bien ubicados ya que cumplen con el alineamiento sel sector. "Mesa Solicitud 10 y 11_Respuesta en sitio.pdf"
CHINCHINA	LILIANA MARIA MONCADA	Mónica Torres 3233451888, Mirador segunda etapa, quejas de vecinos por aumento del costo en las facturas.	El profesional Julián Giraldo , explica el tema de tarifa, dando claridad a los interrogantes	TERMINADO	
CHINCHINA	LILIANA MARIA MONCADA	Orlanda Soto de Mejía, Barrio Progresar primera manzana, 3113157577, problemas referidos a mala atención, porque acudió a la oficina a quejarse del alto consumo y recibió mala atención del señor que la atendió, menciona que es oxígeno dependiente y que le preguntó al funcionario y le dijo que nada podía hacer que eso era lo que debía pagar y en un tono no adecuado para atender a un adulto mayor. Se efectuaron muchas preguntas para entender si definitivamente era una mala atención o hubo mala interpretación de la persona solicitante, ésta insiste en que fue mal atendida y que el tono no fue el adecuado	Se efectuaron muchas preguntas para entender si definitivamente fue una mala atención o hubo mala interpretación de la persona solicitante, se le aclaro lo delicado de este tipo de denuncias, pese a ello, la persona insiste en dejar la solicitud	TERMINADO	Se realizó retroalimentación el 11 de octubre con el personal comercial de la localidad Chinchiná acerca de esta queja, se revisó la cuenta y los consumos eran reales. Se informa por parte del los asistentes que no se trató mal al usuario y solo se disgustó por que no estuvo de acuerdo con su respuesta. se contactó a la señora Orlanda y confirma que le revisaron su cuenta encontrandose todo normal y que no ha tenido necesidad de regresar a la Chec. no conoce el nombre de la persona que según ella no la atendió bien. se le explica la línea de atención al cliente #415 sugiriendole que ante una queja por mala atención, puede comunicarse a través de esa línea y se le explicó la importancia de tomar el nombre de la persona sobre la cuál realiza la queja.

CHINCHINA	ARMANDO MARTINEZ	Luz Amparo Castañeda - 3224214065, Barrio Nuevo Horizonte, queremos que nos instalen el servicio, porque estábamos con contrabando y hoy nos suspendieron el servicio de energía por parte de CHEC, quedamos muchas familias sin conexión. Agradecemos que nos instalen el servicio, para poder convertirnos en usuarios legales.	El ingeniero Johnny Corrales, menciona que saldrá de la mesa inmediatamente a hacer revisión al sitio para verificar el tema y mañana regresan con clientes para definir el procedimiento a seguir. Se debe dejar claro el concepto que emita la alcaldía al respecto. Chec hace el análisis técnico frente a la posibilidad de suministrar el servicio	TERMINADO	este sector ya fue electrificado.
CHINCHINA	ARMANDO MARTINEZ	Diana Patricia Posada 3207338824, queremos que nos den una solución al barrio Nuevo Horizonte, ya que llevamos dos años esperando una respuesta de chec o de la Alcaldía, dado que tenemos el servicio de manera ilegal, y deseamos tener un servicio pero por la vías legales. Teniendo en cuenta que tenemos portería en dicha invasión.	El ingeniero Johnny Corrales, menciona que saldrá de la mesa inmediatamente a hacer revisión al sitio para verificar el tema y mañana regresan con clientes para definir el procedimiento a seguir	TERMINADO	este sector ya fue electrificado.
CHINCHINA	ARMANDO MARTINEZ	Lorena Castaño 3116273002, queremos que nos den una solución al barrio Nuevo Horizonte, ya que estamos en invasión y estábamos conectados ilegalmente a este servicio y hoy nos suspendieron por tanto es vital para nosotros una pronta solución.	El ingeniero Johnny Corrales, menciona que saldrá de la mesa inmediatamente a hacer revisión al sitio para verificar el tema y mañana regresan con clientes para definir el procedimiento a seguir. Se debe dejar claro el concepto que emita la alcaldía al respecto. Chec hace el análisis técnico frente a la posibilidad de suministrar el servicio	TERMINADO	este sector ya fue electrificado.
CHINCHINA	ARMANDO MARTINEZ	patricia Ramírez, 3176152144, solicito revisión de instalaciones internas. Quisiera saber cuanto tiempo es utilizable una cuchilla de energía.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
CHINCHINA	DANILO VALENCIA	Jhon Elkin Buitrago, 3108278230, solicita un poste en la cra 3	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
CHINCHINA	OTROS	Gonzalo Humberto Rengifo 3122930904, felicito a CHEC por tan excelente servicio ya que en mi sector cra 11 no. 13 B 33 Barrio La Playita no se presenta ninguna anomalía. Gracias por el buen servicio	RECONOCIMIENTO	TERMINADO	

CHINCHINA	FELIPE LOAIZA	José Nelsón Ospina, 3014662403, solicita un poste para alumbrado público para la vereda el Reposo	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
CHINCHINA	LILIANA MARIA MONCADA	Solicita revisión del medidor y las instalaciones internas, ya que el consumo le parece demasiado alto, también queda claro que están utilizado un concentrador de oxígeno Orlanda Soto 3113157577	El profesional Julián Giraldo , menciona que proxicamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Reclamo 522009-14258:Le informamos que el día 5 de Agosto de 2016 se revisó su medidor serie 6677004617 encontrándolo en normal funcionamiento según las pruebas que le fueron aplicadas. La lectura tomada fue de 11824, consistente con la facturada 11516 hasta el 18 de junio de 2016, no se detectaron fugas de energía. Tener en cuenta que la cantidad de personas y aparatos influyen en el aumento del consumo y se debe hacer uso racional de los mismos. Por lo anterior y al encontrar el medidor en normal funcionamiento, nuestra Empresa decide: No acceder a su reclamación y confirmar el consumo del período del 17 de mayo a 18 de junio de 2016, en la cuenta 126492830. Si usted desea formular un recurso frente a esta decisión, deberá pagar la suma de \$88.635, valor que corresponde al promedio de los últimos 5 meses.
CHINCHINA	LILIANA MARIA MONCADA	Solicita revisión del medidor y las instalaciones internas, ya que el consumo le parece demasiado alto, Armando Buitrago 3116419450	El profesional Julián Giraldo , menciona que proxicamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Reclamo 522009-14257: Le informamos que el día 5 de Agosto de 2016 se revisó su medidor serie 84478 encontrándolo en normal funcionamiento según las pruebas aplicadas, instalaciones internas en buen estado, no se detectaron fugas de energía, la lectura tomada fue de 18367 acorde y consistente con la facturada 18172 hasta el 11 de junio de 2016, Tener en cuenta que la cantidad de personas, aparatos influyen en el aumento del consumo, se recomienda hacer uso racional del consumo. Por lo anterior, nuestra Empresa decide: No acceder a su reclamación y confirmar el consumo del período del 10 de abril al 11 de junio de 2016, en la cuenta 119945451. Si usted desea formular un recurso frente a esta decisión, deberá pagar la suma de \$46.927, valor que corresponde al promedio facturado en los últimos 6 meses.
CHINCHINA	PATRICIA LOPEZ	Líderes vigias ambientales, tienen el deseo de que el proceso de Desarrollo Humano orientado por Revivir se vuelva a dar, fue un proceso muy valioso que la comunidad recuerda como una experiencia inolvidable. Jose Hector Sepulveda 3116156153 y 8501617 y Patricia Ramírez 3176152144	Se les ofrece la claridad respectiva, respecto al tema de RSE , quedan satisfechos los solicitantes con el tema	TERMINADO	

20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Elizabeth Giraldo  
Dosquebradas

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "**Pendiente**" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "**En trámite**", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "**Terminado**", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

C.C. 25162.599.  
3006130903

Marzo 17/2017

olopel

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Luz María Bonilla 317-7777796 Barrio Progreso porque carajos la luz en Dosquebradas es mas costosa y hay muchos bajones, en unas partes hay energía y en otros sectores no.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Marelvi Quintero 312-8219397 Barrio Laureles comuna 10 - alto consumo en nuestros hogares.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Marelvi Quintero 312-8219397 Barrio Laureles comuna 10 - Solicito un buen alumbrado público	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Alberto Zuluaga 313-70211540 Santa Teresita tarifas altas, siempre nos preguntan a los líderes y no sabemos que responder	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Diego A. Buitrago 310-3103290 por qué no hay información previa cuanod hay cortes?	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Elizaberrth Giraldo 300-6130903 las personas que tienen familiares insulinodependientes y oxigenodependientes tienen algún beneficio o descuento en sus facturas?	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Equiceno Pérez 300-3595705 Barrio Puerta del Sol Alto solicito que los contadores de la invación no sean tan costosos porque son personas de escasos recursos	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Mary Luz Ocampo 310-4983796 sugerencia para que hayan visitas a las viviendas donde hay alzas de energia y revisen los equipos que más consumen, para dar asesoría respecto a los equipos que más consumen en un hogar	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Mary Luz Ocampo 310-4983796 incremento del servicio de energía, se acabó el incentivo para los ahorradores.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	



DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Omar Lopez 310-5061733 Barrio Buenos Aires - aumento tarifas, no utilizan IPC	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Oscar Echavarría 314-7210426 altas tarifas, luminarias de la calle dañadas	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Luis Eduardo Alvist 310-4567184 cual es el reajuste de las tarifas de energía para el año 2017	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Nelson Villareal 316-4085475 estudiar cuantos postes deben de retirar de esta dirección muy saturado cra 21 con cra 2 panadería delitriego El Balso.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Yolanda Marin 313-6059623 los usuarios se quejan del costo en las facturas comuna 9	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Alvaro Ospina 314-7372034 incremento descomunal en los servicios de energía	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Luz María Bonilla 317-7777796 por favor colocar alumbrado público en peatonales	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Anibal Raigoza tarifas exageradas	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Pablo Naranjo 300-8842693 Vereda La Argentina tarifas demasiado altas	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Pablo Naranjo 300-8842693 Vereda La Argentina alumbrado público faltan lámparas	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Martha Lucía Agudelo 311-3913601 revisión tarifaria para los estratos 1 y 2.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	

DOSQUEBRADAS	JAVIER TRUJILLO	Martha Lucía Agudelo 311-3913601 porque las funerarias cobran con ustedes unas afiliaciones que los dueños de las viviendas no han autoirizado.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Amparo Ramírez 320-6546589 San Diego los habitantes de la cll 56 con 20 se quejan del alto consumo.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Amparo Ramírez 320-6546589 casa de la cultura revisar alto consumo de la comunidad.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Se ofrece claridad sobre el tema para toma de una PQR, se sugiere que quienes tengan este inconveniente se acerquen a la oficina y con toda tranquilidad se solicite revisión por alto consumo
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Diego Alberto 310-3903290 por qué no se deja constancia de lectura?	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	DIEGO DUQUE	Diego Alberto 310-3903290 que estrategia de articulación, participación, planeación y capacitación tiene CHEC con las juntas y las asociaciones de Acción Comunal del Municipio?	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Zoraida Cano 320-7896985 Brr Santiago Londoño - comuna 2 - frailes - Mzna A C2 hay un poste lleno de alambre y hace chispas.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Gloria Lizeth Restrepo 323-4177172 Vereda La Unión el recibo de energía del puesto de salud de la vereda está llegando muy costoso. Antes pagaban \$50.000 ahora \$113.000	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	El 14 de enero de 2017 se realiza visita al predio encontrando medidor CHINT 6677113053 en normal estado de funcionamiento con lectura 6930 acorde y consistente a lo facturado, se indentifica predio residencial y revisando en el sistema de información comercial se observó que estos valores corresponden a incentivos por el ahorro voluntario de energía (res. creg 029)
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Diana Muñoz 310-4645943 Playa Rica - el recibo de energía llegaba de \$15.000 ahora llega de \$68270. cll 42 Bis no. 10 23 Urbanización Garma playa Rica	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Se visita el predio y se encuentra medidor en normal estado de funcionamiento dentro de los parámetros permitidos, no se detectan fugas de energía al momento de la revisión, medidor normalizado en fachada.
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Nelson Villareal 316-4085475 retiraron medidor para revisión y no lo devolvieron hace 3 años, instalaron uno viejo y lo cobran.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	PENDIENTE	

DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Nelson Villareal 316-4085475- El Balso cra 21 No. 108 retirar poste o instalar bajo la normatividad	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	SE LE INFORMA AL USUARIO QUE DEBE ESCRIBIR A LAS OTRAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES PARA EL RETIRO DE LAS REDES Y PODER RETIRAR EL POSTE
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Nelson Villareal 316-4085475- cll 41 no 13 70 buenos Aires - retirar poste y revisar porque hay mucha saturación de cables.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
DOSQUEBRADAS	DIEGO DUQUE	Martha Lucía Agudelo -311-3913601 Mana 4 casa 1 Barrio Inquilinos solicitamos capacitaciones en manualidades con CHEC en los diferentes barrios de comuna uno, mirador del Río. Barrio La Graciela, Inquilinos, Villa Alexandra, La Badea, Las Vegas, Pedregales, La Esneda, El otún, El Balso, el Ensueño de Tías del Colegi, Colombo Británico, la señora en mencion dice que ayuda a coordinar.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Se estudiará y si la solicitud es pertinente, se hará el direccionamiento a la Universidad, para que con el Gestor Educativo responsable de la zona, se proceda a realizar los contactos para acordar fechas, hora, lugar y proceder según la solicitud.
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Gladys Elena Osorio 310-5012071 solicitan revisión alumbrado público - luminarias.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Gladys Elena Osorio 310-5012071 solicitan revisión alumbrado público - luminarias	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	OSCAR MARINO QUINTERO	Gladys Elena Osorio 310-5012071 solicitan servicio de energía en la finca alto de las Palmas celular 321-3218182	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	LUIS FERNANDO BETANCUR	Liseider García 316-3624326 comuna 9 villa Marina en el trabajo social CHEC realiza actividades decembrinas con los niños hasta 10 años, en nuestro gran sitio turístico de los lagos de la acuarela en convenio con alumbrado, más energía y alcaldía de Dosquebradas.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	DIEGO DUQUE	Liseider García 316-3624326 comuna 9 villa Marina el trabajo social que CHEC realiza es muy bueno, pero quisiera que en Dosquebradas en la comuna 9 realizará en conjunto con actores de liderazgo el programa "familias con energía positiva".	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Se estudiará y si la solicitud es pertinente, se hará el direccionamiento a la Universidad, para que con el Gestor Educativo responsable de la zona, se proceda a realizar los contactos para acordar fechas, hora, lugar y proceder según la solicitud.

DOSQUEBRADAS	GUILLERMO ANDUQUIA	Liseider García 316-3624326 comuna 9 villa Marina realizar chequeo de postes e instalaciones desde villa Marina hasta Camilo Torres en el puente, ahora hay muchas viviendas de segunda planta y hay peligro para los niños y habitantes del sector.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	SECUNDARIO EN RED ABIERTA Y CONSERVA LAS DISTANCIAS, USUARIOS QUIEREN ES REMODELACION DEL SECTOR DE LAS REDES SECUNDARIAS. SE PASA AL ING. ALIRIO AGUDELO
DOSQUEBRADAS	DIEGO DUQUE	Elizaberth Giraldo 300-6130903 solicitan capacitación a líderes sociales y a la comunidad, para que interpreten los consumos, porque ultimamente hay muchas quejas por el alto costo de la energía.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Se estudiará y si la solicitud es pertinente, se hará el direccionamiento a la Universidad, para que con el Gestor Educativo responsable de la zona, se proceda a realizar los contactos para acordar fechas, hora, lugar y proceder según la solicitud.
DOSQUEBRADAS	OSCAR MARINO QUINTERO	Martha Lucía Agudelo 311-3913601 manzana 4 casa 1 en el barrio inquilinos hay 4 viviendas que necesitan servicio. Flor Nidia Bañol manzana 1 casa 4, Luz Enoe Bañol manzana 1 casa 5, Tatiana Molina manzana 2 casa 14 B, Yurani Molina manzana 2 casa 14 A	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	PENDIENTE	
DOSQUEBRADAS	SANDRA PARRA	Cruz Alirio Becerra 320-5921420 Barrio Villa Mariela - dentro de la urbanización se requiere el mantenimiento de las redes ya que se están reventando las amarras de las redes de acometidas, requieren el estudio sobre la carga a este sector ya que no se cuenta con un transformador propio y está pegado de otro barrio y presenta altibajos, se está presenando la quema de electrodomésticos.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	PENDIENTE	
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Luis Miguel Tasanma 317-4550473 secretaria de Desarrollo Agropecuario y Gestión Ambiental. Realizar poda de control y de manejo para reducir el riesgo a las comunidades, de manera conjunta se podrían realizar recorridos para anaizar los puntos críticos, solicitados por la comunidad.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Jaime Alberto Galvis 315-7912058 Vereda La Argentina. Mantenimiento de redes porque hay redes sobre los árboles además hay crucetas en mal estado.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Jaime Alberto Galvis 315-7912058 Vereda La Argentina. Cambio de circuito porque en otras partes es más constante la energía que en nuestro sector.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	

DOSQUEBRADAS	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Equiceno Pérez 300-3595705 Barrio Puerta del Sol Alto - alumbrado publico deficiente el servicio.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	CLAUDIA SORAYA OSORIO	Jaime Alberto Galvis 315-7912058 Vereda La Argentina. Educación para la competitividad para los jóvenes de la vereda La Argentina, que debo hacer?	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Jorge Quintero 312-8138073 Vereda Sabanitas, cada vez que truena se interrumpe el servicio	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	José Germán Duque 318-6705422 Vereda Buenavista - solicito revisión técnica a toda la vereda, en vista de los altibajos y las frecuentes interrupciones del servicio, causando daño a los electrodomésticos	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Janeth Hurtado 317-6470336 Vereda Buenavista - verificación de las redes eléctricas por los altibajos del servicio presentados en el sector	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
DOSQUEBRADAS	OSCAR MARINO QUINTERO	Equiceno Pérez 300-3595705 Barrio Puerta del Sol Alto - en el sector hay una invasión hace 6 meses y algunas viviendas tienen servicio de energía, qué se podría hacer con estas viviendas sin hacerles daño, para el tema del pago del servicio?	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Héctor Enrique Cifuentes, 300-8721568, en una visita técnica que hizo CARDER en el sector entre Playa Rica y Barrio Guadalupe, hace la recomendación de reubicar el poste que hay cerca a la Quebrada Dosquebradas y ubicado sobre la corona de la ladera afectada por los fenómenos de remoción de masas activas.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	POSTE QUE SOSTIENE LA RED DE 33.000 VOLTIOS DE LA FABRICA CARTONES Y PAPELES DE DOSQUEBRADAS. PARTICULAR
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Héctor Enrique Cifuentes, 300-8721568 en la manzana 14 casa 5 Barrio Villa del Campo, hay material vegetal haciendo contacto con las redes. Solicito visita técnica para que determinen si se puede quitar el árbol.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	

DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Rocio García 301-6215760 Bosque de la Acuarela etapa 3 en la esquina del barrio Bosques de la Acuarela etapa 3 frente al coleio Rodolfo Llinás, el material vegetal duró un mes sobre la cli, sugiere a la empresa que cuando se programen podas, favor programar recolección de material	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Rocio García 301-6215760 Bosque de la Acuarela etapa 3 en el sector se presentan altibajos a cualquier hora del día, agradece revisión.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	SE PASA PARA PROGRAMACION PARA REALIZAR SEGUIMIENTO DESDE LAS ACOMETIDAS HASTA EL TRANSFORMADOR
DOSQUEBRADAS	LUIS FERNANDO BETANCUR	Elizaberth Giraldo 300-6130903 este es un llamado de atención para que los procesos que se están llevando a cabo en el barrio Santa Isabel, con el apoyo de la Gestora Social Gloria María Rodríguez de Subestaciones y Líneas, tenga continuidad y no sea interrumpido como en años anteriores. Es un orgullo poder contar que con el apoyo de CHEC empezamos a visualizar el corredor ecológico en la ladera de la quebrada, iniciamos con la siembra de árboles. mil gracias por el apoyo.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Actualmente se está trabajando en el sector mediante la conformación de un grupo coordinado por Gloria María Rodríguez.
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Francico Javier Torres 312-7586636 Avenida Simón Bolívar No 58 B47 en mi Barrio Santa Teresita, agradezco rvisar depreciación de los postes puesto que están en mal estod y ya cumplieron su vida util.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Gilberto Antonio Ecue 312-7041405 Barrio Minuto de Dios, poste que está en peligro porque hay un derrumbe cerca, no sabemos si CHEC ya tiene conocimiento del tema	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
DOSQUEBRADAS	DIEGO DUQUE	María Aseneth Isaza 312-8728383 Casa Comunal Barrio Colinas, mi petición esta referida a que requerimos capacitaciones para la comuna 7	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Se estudiará y si la solicitud es pertinente, se hará el direccionamiento a la Universidad, para que con el Gestor Educativo responsable de la zona, se proceda a realizar los contactos para acordar fechas, hora, lugar y proceder según la solicitud

DOSQUEBRADAS	DIEGO DUQUE	Juan de Dios Ramirez 310-4148315 solicito una capacitación a la oficina de protección al consumidor del municipio de Dosquebradas, adscrita a la secretaría de Gobierno, estamos ubicadas en el centro comercial Los Molinos local 23 tel 3226079, somos seis funcionarios y nos llegan constantemente reclamaciones de los usuarios y sería muy bueno para nosotros tener conocimientos al respecto, ya que también lo hacemos con superservicios..	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Se estudiará y si la solicitud es pertinente, se hará el direccionamiento a la Universidad, para que con el Gestor Educativo responsable de la zona, se proceda a realizar los contactos para acordar fechas, hora, lugar y proceder según la solicitud.
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Gilberto Zuluaga 313-7021154 Santa Teresita. Solicito que hagan un recorrido por el barrio, porque hay varios postes que se encuentran ladeados y fracturados. Mil gracias	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Doris Aida Estrada 311-3565140 Bosques de la Acuarela Et 1 Et 2 manzana 1 casa 1, la vivienda fue construida en el segundo piso, por ser casa esquinera las personas pueden expandirse 80 cm a todo el rededor de la vivienda, al ampliarse quedaron las redes sumamente pegadas a la vivienda, tanto que ha sido imposible pintar la fachada, solicito revisión para poder retirar los cables un poco y hacer las labores que requiero y por temas de seguridad. mil gracias.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Héctor Enrique Cifuentes, 300-8721568 en la manzana 11 casa 11 barrio Villa del Campo, se dañó una tapa de cemento donde se aprecia que pasan cables de energía, agradezco la respectiva revisión porque reviste peligro.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	SE PASA PARA PROGRAMACION PARA REALIZAR MANTENIMIENTO A LAS RECAMARAS Y LA JUNTA DE ACCION COMUNAL SE COMPROMETE A ORGANIZAR LA TAPA
DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Francico Javier Torres 312-7586636 Avenida Simón Bolívar No 58 B47 en el mes de mayo se puso carta solicitando acomodar o cambiar poste en al estado y a la fecha no ha sido posible, agradecemos la respuesta al tema.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	SE PASA PARA PROGRAMACION CAMBIAR APOYO SECUNDARIO FRACTURADO,
DOSQUEBRADAS		Arcangel Arias 317-3062597 cra 8A No. 41 66 el día 21 del presente mes octubre, suspendieron el servicio en los barrio del sector San Felix, mi televisor estaba funcionando hasta el jueves por la noche y el viernes cuando fui a encenderlo para ver las noticias del medio día no encendió, no hay otra razón diferente a la llegada de la energía, solicito solución a este problema.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	

DOSQUEBRADAS	DANILO VALENCIA	Arquidio Antonio Toro 3235817975 Playa Rica Comuna 6 en el sector de la cil 42 el problema es que se interrumpe la energía con frecuencia a causa de lluvias fuertes, rayos, gracias a ello, se han dañado dos neveras, los bombillos se me explotan, creo que es una sobrecarga de energía y el transformador principal no aguanta con la potencia que le pide el sector.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE
--------------	-----------------	--	--	-----------



20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Nancy Stella Hernández  
El Trébol

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

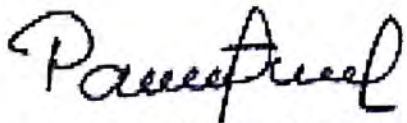
Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "**Pendiente**" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "**En trámite**", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "**Terminado**", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

  
OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

*Blanca Zuma Agudelo 6.  
Gabriela Valencia P.  
Estrella Valencia. firma*

olopel

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
EL TROBOL	LILIANA MARIA MONCADA	María Lucía Hernández 322-2891086 Baja Galicia Casade Balcón. Cuando llueve o hace tempestad se nos interrumpe el servicio, de igual manera a: Zoraida Estrada 316-2310302 Vereda Baja Buena Vista Los Totumos. Irma Agudelo 322-4436483 Vereda Buena Vista Julio César Gómez - Vereda Buena Vista vía para el río San Francisco. Cuando hay tempestad la luz se va 2 ó 3 días.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Se informa que sobre le circuito se han realizado mantenimientos tipo overhauln consistentes en cambio de elementos en mal estado, poda de vegetación corrección de anomalías conducentes a mejorar la calidad del servicio. Se notifica que es normal que el servicio de energía falle cuando haya condiciones atmosféricas adversa y que las protecciones deben actuar para evitar y prevenir daños en electrodomesticos, equipos o riesgo en la vida humana
EL TROBOL	DANILO VALENCIA	Gabriela Valencia - 320-4944441 La Cachucha - sector Sardinias - Altibajos del servicio cuando llueve muy fuerte, al punto que una vez se nos quemaron los bombillos, si no se interrumpe queda a media luz.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Febrero 21 de 2017: Ver archivo "Mesa Solicitud 325_Respuesta en sitio. pdf" En visita realizada al sitio se le explicó al usuario que cuando se presenta descargas atmosféricas las protecciones y fusibles se disparan como protección de las personas y electrodomésticos y esto no puede dar aviso a los usuarios ya que son eventos naturales ajenos a CHEC y no obedecen a ordenes programadas. También se le informa que cuando cuando una orden es programada esta se avisa por los medios de prensa o difusión por la radio. Al usuario se le realizó mantenimiento a la red para mejorar el servicio el día 7 de febrero donde la empresa realiza varias labores sobre el eje del circuito. orden 641824 642113
EL TROBOL	OTROS	Gabriela Valencia - 320-4944441 La Cachucha - sector Sardinias - a la empresa un gran reconocimiento por la atención que nos prestan permanentemente y por que nos han organizado las líneas.	RECONOCIMIENTO	TERMINADO	
EL TROBOL	LILIANA MARIA MONCADA	Deyanira Loaiza 311-7081278 y Marina Loaiza 310-5353582 Sector El Guayabo Buena Vista. Solicitamos revisen los postes que están en mal estado, y bajen los contadores que están muy altos.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Febrero 21 de 2017: Ver archivo "Mesa Solicitud 327_Respuesta en sitio. pdf" En visita realizada al sitio se observa que el apoyo donde están los medidores están en buen estado y no representa peligro. La altura de los medidores es la ideal para evitar daños, ya que cerca a este hay un techo el cual no tiene canal y podría dañar el medidor por las aguas lluvias que cae.

EL TREBOL	DANILO VALENCIA	Beatriz Gómez 313-7195012 Vereda El Trébol Finca La Candelaria en mi vivienda hay una torre que está a punto de caerse, se encuentra junto a un árbol de mandarina detrás de la casa.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	<p>Febrero 21 de 2017: Ver archivo "Mesa Solicitud 328_Respuesta en sitio.pdf"</p> <p>En visita realizada al sitio se observa que la torre tiene una inclinación normal por el peso de las red, además tiene dos vientos en buen estado la cual permite sostener la torre. De todas maneras a fin de dar más tranquilidad al usuario se programa mantenimiento para el apoyo para la semana del 20 al 24 de marzo donde se instalará otro viento para dar más firmeza al apoyo también se realizará poda de vegetación a la red secundaria.</p>
EL TREBOL	DANILO VALENCIA	Sergio Echeverry 312-8749687 Vereda Buena Vista Fina Venteaderos - Finca Sinai, Hay dos árboles que están a punto de caerse sobre las redes de la energía, agradecen revisar, para evitar un peligro futuro.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	<p>Febrero 21 de 2017: En varias visitas al sector se le ha marcado al usuario pero este nunca contesta, se aprovechó y se realizó visita con vecino del sector, el acompañante fue la señora deyanira 21-2-2017 Nota: no se pudo contactar al usuario de esta solicitud. Se toma foto del predio.</p>
EL TREBOL	DANILO VALENCIA	Deyanira Loaiza 311-7081278 solicitamos hacer mantenimiento de un poste que está ladeado en la entrada en la finca la Siria, vereda Buena Vista.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	<p>Febrero 21 de 2017: Ver archivo "Mesa Solicitud 330_Respuesta en sitio.pdf"</p> <p>En visita realizada al sitio se observa que los apoyos a los que el usuario hace referencia son de alumbrado público para lo cual el usuario debe solicitar a la Alcaldía de Chinchiná mantenimiento de los mismos.</p>
EL TREBOL	DANILO VALENCIA	Nancy Stella Hernández 314-7869383 Vereda Guacamayo Finca Recreo 2 Cables de Alta Tensión sobre la casa de la finca por favor visitar.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	<p>Febrero 21 de 2017: Ver archivo "Mesa Solicitud 331_Respuesta en sitio.pdf"</p> <p>En visita realizada al sitio se observa que las redes que el usuario quiere que se muevan son redes de Alta Tensión, líneas de 230 o 115 kv, las cuales pueden pertenecer a ISA, para lo cual se recomienda al usuario se debe dirigir a este operador de red.</p>

EL TEBOL	DANILO VALENCIA	Nancy Stella Hernández 314-7869383 Vereda Guacamayo Finca La Nubia, problema de transformador y mantenimiento, igual tengo inconvenientes siempre que se va la energía dado que al llamar ,porque cuando la restablecen para el sector, esta finca de igual manera se queda sin servicio.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	<p>Febrero 21 de 2017: Ver archivo "Mesa Solicitud 332_Respuesta en sitio. pdf"</p> <p>En visita realizada al sitio se observa que el transformador de la Finca La Nubia es particular y exclusivo para el usuario, este equipo tiene 2 cortacircuitos puenteados lo que ocasiona la mala calidad en el servicio de energía. Nota al usuario se le sugiere que realice cotización por los trabajos o solicitar que lo conecten a transformador de CHEC teniendo en cuenta que en el sector no hay red trifásica.</p>
EL TEBOL	LILIANA MARIA MONCADA	María Magdalena Hernández 322-6018582 Vereda Buena Vista, agradece que le retiren el contador que esta ubicado en su habitación, porque cuando llueve o truena, chispea mucho y causa temor. Caseta Comunal Buena Vista.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	<p>Se entrega la instrucción respectiva y las claridad pertinente y el paso a seguir por parte del ing. Danilo Valencia, ya que de acuerdo con lo manifestado el inconveniente radica en que falta ajustar los tornillos, así mismo se le orienta que para el traslado se dirija directamente a la oficina y allí procederan con el mismo.</p> <p>Febrero 21 de 2017: Ver archivo "Mesa Solicitud 333_Respuesta en sitio. pdf"</p> <p>En visita realizada al sitio se observa que el medidor ya fue reubicado a una torre que esta frente al predio el tablero de distribución no se reubica ya que es la protección de la casa</p>
EL TEBOL	ARMANDO MARTINEZ	Fabián Noreña 321-6287093 Finca La Arruga, solicito instalacion del servicio para dos viviendas, recientemente se construyeron.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
EL TEBOL	LILIANA MARIA MONCADA	Asociación de Mujeres Rurales 321-8021065 solicitamos a CHEC que cuando vayan a realizar Suspensiones programadas del servicio, nos informen dado que tenemos una incubadora de huevos y como no nos avisan se nos ha perdido la producción.	Se tendrá en cuenta esta recomendación, se pasará la inquietud a la localidad.	TERMINADO	El Asistente comercial de Chinchiná Juan Pablo Hincapié tiene conocimiento sobre el particular e informará cuando se vaya a realizar una suspensión
EL TEBOL	LILIANA MARIA MONCADA	Luz Estrella Valencia 314-6139975 Bajo Buenavista Los Totumos , deben mejorar la entrega de las facturas, en días pasados le entregaron la factura equivocada a mi papá que tiene 80 años, además la pagó y era por un valor mayor.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	

EL TREBOL	OTROS	Beatriz Gómez 313-7195012 Vereda El Trébol Finca La Candelaria agradecemos a CHEC por este tipo de espacios y porque nos tienen en cuenta para estas reuniones tan importantes para la comunidad.	RECONOCIMIENTO	TERMINADO	
TREBOL	PATRICIA LOPEZ	Nancy Estella Hernández - 314-7869383 desea que el proximo año tengamos en cuenta la vereda Guacamayo para las mesas zonales	Se revisará la solicitud, si se cumple el ciclo con algunas de las veredas actuales, se revisará la posibilidad del remplazo de esta zona	TERMINADO	

20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Nongelberto Montoya Carvajal  
Guática

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "**Pendiente**" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "**En trámite**", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "**Terminado**", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

olopel

NGA  
18600.082

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
GUATICA	DANILO VALENCIA	Jaime de Jesús García 3113430763 - c.c. 4.431.281 Guática Reposición de un apoyo para realzar redes en la cll 6 con cara 9 Barrio Berlin, el año pasado hicimos la solicitud, quitaron el poste que estaba deteriorado y quedaron de remplazarlo por otro y a la fecha no han regresado-	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	SE REALIZÓ LA INSPECCIÓN, SE DEBE PROGRAMAR, RETEMPLAR REDES SECUNDARIAS Y CAMBIO DE CONECTORES,
GUATICA	DANILO VALENCIA	Ana Eucaris Villada O. 321-7725353 Vereda El Jordán Sector Caseta Comunal. Las redes que van hacia el transformador en este sector, están afectadas por material vegetal.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	SE REALIZÓ LA INSPECCIÓN, SE DEBE PROGRAMAR PODA Y MANTENIMIENTO A REDES SEC EN EL NODOD W30685
GUATICA	DANILO VALENCIA	Dario Villa 318-5051865 c.c. 71.020.603 Vereda Betania revisar dos transformadores que cuando truena se cae la vela y nos quedamos sin el servicio, un transformador se encuentra en la finca del señor Obidio Uribe y el otro en propiedad del señor Marcos Romero, forma de ubicación preguntar en als casas que están al lado de la escuela de la vereda.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	EN LA VISITA SE EVIDENCIA QUE NO EXISTEN PUESTAS A TIERRA, ESTAS FUERON ROBADAS, SE DEBE PROGRAMA LA REINSTALADA DE UN BUEN SISITEMA DE PUESTA A TIERRA .
GUATICA	DANILO VALENCIA	María Marleny Gil Becerra 321-7653952 c. c. 24.388.816 Vereda Marmolejo Bajo Favor hacer poda a unos árboles que están tocando las redes de energía, favor revisar para saber si hay riesgos o no es necesarios. Lugar salida para el paisao en el punto la Batea, hay una entrada a mano izquierda bajodo y luego sube la carretera en la segunda casa favor preguntar por María Marleny o Efrain.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	SE DEBE PROGRAMAR PODA Y MANTENIMIENTO A REDES SEC EN EL NODOD W30761

GUATICA	GUILLERMO ANDUQUIA	Hernando Ramirez 311-6729813 c.c. 4.431.251 Vereda Yarumal, hace tres años hicieron cambio de infraestructura en la vereda, pero entre 8 y 10 viviendas se quedaron sin este cambio, estas viviendas están ubicadas en el centro de la vereda, las crucetas están en mal estado, postes deteriorados y las redes son de cobre, los cual genera altibajos permanentes en el servicio, lo cual no le ocurre a las viviendas que tienen redes nuevas.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	DETERMINAR NODO Y PASAR PARA ESTUDIO DE REMODELACION
GUATICA	DANILO VALENCIA	Gabriel Arce 322-6090807 - 4.4.32.488 Corregimiento Santa Ana Barrio San José (Asopanela) al amanecer del día 11/12/2016 se presentó un incendio en el establecimiento del trapiche comunitario de Asopanela y esto llevó a que la mayoría de las redes se quemaran, favor revisar ya que nos afecta la producción, ojalá con caracter urgente	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	SE REFIERA A LA ACOMETIDA DEL USUARIO ESTO FUE REPARADO POR UN TECNICO PARTICULAR



20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Gabriel Jaime Nuñez Gomez  
Irra

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "**Pendiente**" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "**En trámite**", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "**Terminado**", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

olopel

María Seleni Soto

42 867 585

María Dolores Alvarez S

Olivia Ayala .

250 35557

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
IRRA	OSCAR MARINO QUINTERO	Teresa de J. Mejía 312-2578148 el servicio de energía para la comunidad del sector El Duende, hay unas viviendas con energía y otras adyacentes no ha sido posible, agradece revisar el tema para dar servicio a la comunidad que esta pendiente del mismo y por un derecho de igualdad.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
IRRA	DANILO VALENCIA	Dilia Ayala Arenas 312-2218331 cedula 25.035.571 Vereda Llanadas cada vez que caen truenos o temporales se disparan las velas y afectan hasta seis veredas por favor revisar que se puede hacer.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	SE PROGRAMO MANTENIMIENTO PARA EL PROXIMO 24 DE ENERO, SE EJECUTÓ LA LABOR
IRRA	GUILLERMO ANDUQUIA	Maria Dolores Alvarez -311-7396814 c.c. 25.037.723 Barrio El Aguacate, cerca de la ultima vivienda. Hay un palo de mamoncillos tocando las redes desnudas, faovr realizar servicio de poda, dado que no han hecho un cambio total de redes desnudas y sería importante cambiar estas redes por otras encauchetadas	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	DETERMINAR NODO Y PASAR PARA ESTUDIO D REMODELACION
IRRA	DANILO VALENCIA	Maria Dolores Alvarez -311-7396814 c.c. 25.037.723 Barrio El Aguacate, hay un árbol obstaculizando la luz que da la luminaria y en la noches se convierte en un peligro, porque no ilumina el sector.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
IRRA	DANILO VALENCIA	Olivia Ayala 25.035.557 celular 312-22118331 parque santander parte alta, hay una red reventada, pasa por encima de una vivienda, favor revisar antes que ocurra un accidente.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
IRRA	GLORIA ROCIO GALVEZ	Ener Elí Soto 317-2339076 c.c. 15.932.143 calle principal hay un inmueble que está abandonado, la antigua oficina de la CHEC, se está volviendo un foco de zancudos y roedores, quisiera saber que se puede hacer con este lugar, si lo pueden vender o entregar en comodato, dado que al corregimiento le sirve muchísimo	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Se ofrece respuesta del año anterior: Por directriz de EPM, los bienes inmuebles no se pueden vender. Se programó un mantenimiento del inmueble. Se cambiarán las chapas. Reparaciones y actividades de limpieza. Para el sabado 3 de octubre se programo una Jornada de desinfección y aseo general y control de plagas en el inmueble, siendo esta actividad programada para ejecutarse cada trimestre por parte de la empresa

IRRA	DANILO VALENCIA	Johan Gustavo Calderon Tapasco, 313-6228962 Irra, hay un poste ladeado, al lado del colegio y al frente del hospital, solicitamos revisar si es de la empresa CHEC o telecom, ya que está pronto de caer y puede ocurrir un accidente.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
IRRA	LUIS ALBERTO BERRIO	Ener Eli Soto 317-2339076 c.c. 15.932.143 calle principal, mi inquietud es el por qué cuando sacaron los contadores hacia los postes no cobraron por ningún trabajo, luego al darnos cuenta que estaban dañándose y volver a instalarlos nuevamente en la pared, en ese momento si nos cobran todo el trabajo incluidas las cajas que contienen el contador. No nos parece justo porque CHEC fue quie los reubicó y nosotros por qué tenemos que asumir ese tipo de decisiones.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	DEBE TRASLADARSE A PERDIDAS, SE TRASLADA EL TEMA A PERDIDAS PARA SU ANÁLISIS RESPECTIVO. Revisamos el tema y en este sector al igual que en todas la zonas donde se realizó el plan de traslado de medida al último apoyo, este trabajo se realizó sin cobrarle al cliente, en algunos casos muy esporádicos se ha presentado necesidad de reemplazar el medidor y se ha realizado igualmente sin cobro al usuario.  Los trabajos de traslado de medidor al apoyo solo se cobran cuando se ha levantado acta por alguna anomalía o irregularidad durante su revisión y cuando por alguna circunstancia se vuelve a reubicar el medidor en la fachada del cliente este trabajo tampoco se cobra, necesitaríamos de parte del usuario que realiza el reclamo, el caso concreto en el cual se ha cobrado al cliente la reubicación a la fachada para verificar en concreto que sucedió en ese caso.
IRRA	DANILO VALENCIA	María Dolores Alvarez -311-7396814 c.c. 25.037.723 postes averiados en mal estado y ladeados en los siguientes lugares y también por vibración de las máquinas que están trabajando en la adecuación de la vía, cerca al hospital bajando a Telecom, al frente del colegio hay un apoyo ladeado, agradezco que cuando hagan revisión me llamen, porque hay otros postes en otros sectores que se encuentran en mal estado.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	POSTES DE TELECOM-SOLO SE TIENE 1 POSTE DE CHEC QUE PRESENTA UN LIGERO DETERIORO SE REQUIERE PROGRAMAR CAMBIO

20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Fabio Antonio Cruz Marin  
La Celia

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "**Pendiente**" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "**En trámite**", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "**Terminado**", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

olopel

Abdo.

21590448  
cel: 3148816913  
17-03-2017

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
LA CELIA	CESAR AUGUSTO DELGALDO	<p>Adriana Correa 320-7697150 c.c. 1.086.278.031 vereda Caimal finca Porvenir cuando venimos a la oficina el Señor Carlos Jair Quintero, nos atiende mal, porque le hacemos preguntas sobre el aumento del consumo y nos dice que lo que aparece en la factura eso es lo que hay que pagar, sin dar una razón frente al tema.</p> <p>Cuando se hace la pregunta, si el sentimiento es general o es un tema particular. La comunidad menciona que muchas veces van a realizar alguna diligencia y la persona que atiende está tomando tinto o viendo el partido al frente de la oficina y los deja esperando, en otros momentos les responde de malas maneras, mencionan que quieren saber cuál es el horario de atención de la oficina, porque en ocasiones vienen y está cerrada en horarios que aparentemente son laborables, después de haberles aclarado cual es el horario, mencionaron que por ejemplo los domingos no se abre la oficina. Se hace la pregunta en el espacio si alguien tiene algo positivo para decir o si alguien no está de acuerdo con lo que se dijo sobre el señor Jair y todos mencionan que están de acuerdo con lo escrito.</p>	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	El ing. Cesar Delgado se apersona del tema y realiza diálogo con Carlos Jair para mejorar tal situación.
LA CELIA	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Adriana Correa 320-7697150 c.c. 1.086.278.031 vereda Caimal finca Porvenir. Estamos preocupados por el alto consumo, antes llegaba de \$46.000 y ahora nos llega de \$153.000 y no observamos una razón para un aumento tan exagerado.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	al realizar análisis de la factura y lo que se observa es que realmente son factores ajenos al consumo, por un lado la factura por la cual la señora hace la solicitud esta con 1 mes de mora, o sea que debe 3 meses y por otro lado en ese mes se dejaron de compensar los incentivos por ahorro de la 039
LA CELIA	JAVIER TRUJILLO	María Yuliana Osorio 312-7879301, C.C. 1086.273.136 qué se debe hacer para retirarse del seguro de CHEC	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	No ha sido posible comunicarse con la Señora Maria Yuliana para precisar su inquietud, pues en la cuenta que figura a su nombre no aparece ningún cobro por concepto de seguros. De todas formas los trámites respecto a seguros con RSA se atienden directamente en la línea 01 8000 126 900, y con La Aurora en la 01 8000 - 916966, o en las oficinas de CHEC.

*Suarez*

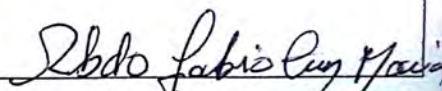
Marzo 17/2017

*Dr. Fabio*  
4590448

LA CELIA	DANILO VALENCIA	María Libia Jaramillo 321.3619476 c.c. 25.202.731 Barrio Los Alpes al lado de mi vivienda hay un poste donde están las redes de energía, se observan desnudas, nos da temor de un incendio y donde hemos visto accidentes como las aves que se matan al tocar las redes.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
LA CELIA	DANILO VALENCIA	Rafael Giraldo 311-3857344 la Primavera finca El Porvenir. Las redes muy viejas, el servicio de energía es muy deficiente y los electrodomésticos se dañan	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	DETERMINAR NODO Y PASAR PARA ESTUDIO DE REMODELACION.
LA CELIA	DANILO VALENCIA	María Noelia Giraldo 311-3131725 c.c. 31412181 La primavera, en mi sector hay mal servicio de energía, porque cuando hay lluvias y relámpagos se interrumpe el servicio, cuando llamamos para hacer el reporte no responden	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
LA CELIA	CESAR AUGUSTO DELGALDO	María Noelia Giraldo 311-3131725 c.c. 31412181 La primavera, con el señor Jair, es imposible relacionarse, el trato no es el mejor y no responde el telefono, dado que debemos comunicamos con el. Porque en el sector donde vivo no funciona la línea 115 para reportar daños.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	El ing. Cesar Delgado se apersona del tema y realiza diálogo con Carlos Jair para mejorar tal situación.
LA CELIA	DANILO VALENCIA	Jair Antonio Bedoya 310-5972096 Vereda Chorrillos. Cada vez que hay tormenta eléctrica, nos quedamos sin servicio, varias veredas: Chorrillos, Caimalito, Caimal, San Gerardo Bajo, El Diamante y parte de La Polonia.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
LA CELIA	JHON JAIRO CEBALLOS	Jair Antonio Bedoya 310-5972096 Vereda Chorrillos tenemos un técnico en el municipio que hace muy bien su trabajo, pero requerimos otro para mayor cobertura, dado la cantidad de interrupciones que ocurren en el municipio.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	PENDIENTE	
LA CELIA	OTROS	Jahir Antonio Bedoya 310-5972096 Vereda Chorrillos En nombre de mi comunidad damos reconocimiento por la gran labor de remodelación de las redes en mi sector, la cobertura de esta labor fue total. Gracias señores CHEC	RECONOCIMIENTO	TERMINADO	

LA CELIA	DANILO VALENCIA	Arnobio Grajales 312-7650125 Vereda Alto mira, mi duda es que en el sector de la escuela, luego del cambio de postes, percibo que las redes quedaron muy bajas y me preocupa el riesgo que representa.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
LA CELIA	DANILO VALENCIA	Arnobio Grajales 312-7650125 Vereda Alto mira, sector la Cabaña, cada vez que hay descargas eléctricas, se quema el fusible y se afecta el servicio a más de 12 usuarios en el sector. Agradece revisar	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
LA CELIA	DANILO VALENCIA	Maria Esmeralda Suarez Torres 314-8079333 C.C. 25.203.047 Papelucho, frecuentemente se nos presentan cortes o apagones si ventea, llueve o truena. Agradece hacer una revisión en el sector, al parecer la energía la tomaron del transformador del estado y parece ser que de allí se deriva el problema.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
LA CELIA	DANILO VALENCIA	Solange Mosquera 312-3252551 Vereda Carmal - C.C. 31.415.127 y un transformador en los límites de dos veredas Diamante y Carmal, y cada vez que ventea o llueve, se interrumpe el servicio hasta dos días, esto perjudica además a otras veredas del sector. Agradece hacer revisión	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
LA CELIA	DANILO VALENCIA	Fabio Cruz 314-8816913 c.c. 4.590.448 en el transformador ubicado en la Cra 3 con calle 6 esquina, se viene presentando problema de quemado o fuego en los revestimientos plásticos de los cables adyacentes, aunque se han corregido algunos defectos, todavía se presentan estos problemas. último problema detectado miércoles 9 de noviembre de 2016, agradezco una revisión.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
LA CELIA	DANILO VALENCIA	Fabio Cruz 314-8816913 c.c. 4.590.448 es posible que CHEC pueda realizar o actualizar un plan, mapa, diagnóstico de riesgo relacionados con el sistema eléctrico y distribuirlo a la ciudadanía y centros educativos. Mil gracias	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	

LA CELIA	JAVIER TRUJILLO	Fabio Cruz 314-8816913 c.c. 4.590.448 agradezco revisar convenio CHEC - funerales La Aurora. Los vendedores del plan excequial están vendiendo planes con cargo a la cuenta CHEC del sitio donde vive quien adquiera dicho plan Problema: se comprometen cuentas CHEC de usuarios que no son responsables de dicha cuenta, violando el permiso del propietario del predio rural o urbano. agradece revisión, mil gracias.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Telefónicamente se le explicó al Señor Fabio Cruz que aunque el plan va dirigido a todos los usuarios independiente de su calidad de propietario o inquilino, los primeros no son responsables del pago de pólizas de los segundos, y pueden solicitar la suspensión de los cobros en dicha cuenta. Igualmente pueden solicitar a CHEC marcar la cuenta para no autorizar la venta y facturación de dichos planes.
LA CELIA	DANILO VALENCIA	Fabio Cruz 314-8816913 c.c. 4.590.448 quisiera saber si podría correrse a un lado del patio de la vivienda del parque natural regional Verdúm, el poste metálico CHEC que está ubicado el centro del patio? Lo anterior con el fin de despejar la zona frontal de la vivienda a fin de abrir un espacio de prevención y atención de emergencias en caso de desastre dado que podría ser utilizado como pista para que aterrice un helicóptero de evacuación.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	La torre primaria a la que hace referencia se encuentra en buen estado y cumple con las distancias de seguridad establecidas en el reglamento técnico de instalaciones eléctricas, por lo anterior no es imputable a CHEC la reubicación de la torre, puede solicitar cotización con CHEC por las labores a realizar o realizar las labor con personal particular,
LA CELIA	FERNANDO RIOS	Fabio Cruz 314-8816913 c.c. 4.590.448 hago una sugerencia muy importante porque la empresa trabaja mucho para ganar imagen y verse cercana hacia sus clientes y los trabajadores hacen lo contrario, lo normal es que cuando reparten la factura la dejan debajo de la puerta, pero si uno como usuario está en la sala de su casa con la puerta abierta o esta parado en la puerta, hacen el trabajo tan mecánico, que estando uno al lado la tiran de todas maneras y no saludan, este tipo de procedimientos no habla con lo que CHEC representa y les sugiero con todo respeto, que revisen el tema, porque en estos pueblos es muy importante el saludo, las normas mínimas de relacionamiento, no pretendo que se paren a hacer visita, es simplemente un mínimo de respecto por el cliente, porque nosotros sabemos que los trabajadores deben cumplir jornadas, pero una sonrisa amable, un saludo, demuestra lo que es CHEC y por lo que tanto está trabajando.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Se hizo la socialización de la recomendación hecha por el cliente y se solicitó al contratista hacer el proceso de retroalimentación

  
 c.c. 4.590-448  
 17-03-2017



20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Rodrigo de Jesús Benjumea Henao  
La Virginia

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "**Pendiente**" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "**En trámite**", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "**Terminado**", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

olopel

Olivera Golero J  
24538977 La Virginia  
Jairo Serna @  
10109098  
Munoz / 10075997  
42056029

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
LA VIRGINIA	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Maria Eugenia Giraldo 312-2698525 si la tarifa es regulada por la CRE nuestro municipio en comparación con otros donde la CHEC presta el servicio, tenemos una tarifa por encima en costos pagando más por el servicio "tarifa costosa para nuestros virginianos, necesitamos claridad.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
LA VIRGINIA	DANILO VALENCIA	Sandra Catalina Rodríguez 321-7888033 cra 3 A Bis 10 107 Alfonso López, solicitud de retiro de un poste, me esta perjudicando.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Se programara un grupo para que reubique el poste secundario a linderos de vivienda, debe solicitar permiso en la oficina de planeación municipal y llevarlo a la oficina de la chec para posteriormente programar la labor.
LA VIRGINIA	DANILO VALENCIA	Amanda Galeano 311-6210138 poda de un árbol de mango en la cl 16 con 9, barrio Santa Fe, viene levantando los andenes. Barrio Santa Fé. C.c. 24.538.444	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Aun no amerita enviar un grupo para podar el árbol ya que las redes secundarias que pasan cerca de este son redes aisladas, Coordinar con planeación municipal respecto al daño de los andenes
LA VIRGINIA	DANILO VALENCIA	Amanda Galeano 311-6210138 poda de un árbol de mango en la cl 15 con Cra 9, barrio Santa Fe, C.c. 24.538.444	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	EL DIA 14 DE FEBRERO CON O.W 401835 SE REALIZO PODA DE ARBOLES EN EL SECTOR Se programara un grupo del 15 al 28 de Febrero para que realice la poda del árbol. EL DIA 14 DE FEBRERO CON O.W 401835 SE REALIZO PODA DE ARBOLES EN EL SECTOR
LA VIRGINIA	DANILO VALENCIA	Luis Fernando Galvis, 3216536245, Cra 2 cl 15 Barrio el Progreso escuela simon Bolívar, el 1 de noviembre de 2016 a las 7:30 p.m. hago la siguiente solicitud: en esta dirección están ubicados dos postes que dificultan el tránsito de carros grandes y pueden tumbar un poste y crear daños, ya cambiaron un poste y faltan dos. gracias.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	EL DIA 20 DE FEBRERO SE REALIZO RETIRO DE POSTE Y REUBICACION DE REDES SECUNDARIAS CON LA O.D.O 643247 Y O.W. 404145 <i>Falta cambiar otro Poste</i>

*Fernando Delos  
Tel 320 6297938.*

20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Yelile Aguirre Valencia  
Manizales

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "Pendiente" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "En trámite", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "Terminado", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

*Olga Patricia Lopez Londono*  
OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

olopel

*Jos Méry Ayala Castro*  
*Gabriela Aguirre G.*  
*Genaro del Águila Rojas*  
*Taty Luíse*

*Norgeño Ciceri*  
*Yelile Aguirre Valencia*  
*Esca ... Cardona*

Papel producido en proceso ambientalmente sostenible

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
MANIZALES	DANILO VALENCIA	Deyanira Fernández 312-8156387 En la Cuchilla del Salado parte baja, sector La Isabela hay un poste inclinado y puede caer.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	En visita realizada al sitio en compañía del solicitante se pudo observar que el apoyo que menciona el usuario es un poste de madera el cual tiene redes de parabolica, este apoyo no es de chec. Se dio respuesta en Sitio. Se adjunta formato. "Mesa Solicitud 339 Respuesta en sitio.pdf"
MANIZALES	OTROS	Norgenis Ciseri - 311-7252773 felicitar a CHEC por el mantenimiento que hace a las redes eléctricas en Manizales y en Caldas.	RECONOCIMIENTO	TERMINADO	
MANIZALES	DANILO VALENCIA	Yelile Aguirre 310-5457363 Bajando a Expoferias abajo del Batallon, se encuentra material vegetal haciendo contacto con las redes.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	trabajos realizados en octubre 21 de 2016. En visita a sitio se observa que hay palmas entre los nodos M63615-M63241, y arbol bajo la linea en el nodo M44016 se programa poda de vegetación con grupo de línea energizada orden de trabajo No. 630008
MANIZALES	DANILO VALENCIA	Yelile Aguirre 310-5457363 Poste inclinado despues del puente de la entrada a la Enea a mano derecha en vía peatonal.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	trabajos realizados en octubre 18 de 2016. se encuentra poste inclinado M63174_11, se observa que le falta templete, se programa con el movil 2.
MANIZALES	OTROS	Rubén Darío Sepúlveda 312-7763977 - Malteria Aprovechando el espacio, felicitar por estar cerca y con oportunidad de comunicación directa con los clientes.	RECONOCIMIENTO	TERMINADO	
MANIZALES	DANILO VALENCIA	Rubén Darío Sepúlveda 312-7763977 - Malteria, los postes de CHEC, le den buen uso los demás operadores que se sirven de ellos, no dejando sobrantes de cable y elementos que no estén en uso, dado que los dejan colgando y dan mal aspecto.	Se tendrá en cuenta esta recomendación, se pasará la inquietud al proceso encargado del tema.	TERMINADO	
MANIZALES	DANILO VALENCIA	Blanca Ruby Upegui 312-7813131 Barrio Colombia solcito revisar unos postes muy inclinados en la siguiente dirección. CI48 con cra 32 Bajando hacia la fuente.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	los postes inclinados son de alumbrado publico, se encuentra vegetacion sobre la red la cual se realiza el dia jueves 6 de octubre con el movil 065 por emergencia 629122
MANIZALES	DANILO VALENCIA	Floralba Parra 316-2294247 Poste dañado a punto de caerse en Villa Fundemos (Enea),	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Octubre 18 de 2016. Se establece comunicación vía teléfono con el usuario y se le indica que el poste ya fue cambiado la primera semana de octubre

MANIZALES	DANILO VALENCIA	Genaro Marquez 310-5958956 cra 17 A 48D 28 en esta dirección existen unos cables que se encuentran muy cerca de la entrada a esta residencia, en el segundo piso. Agradezco la respectiva revisión.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Octubre 12 de 2016: En visita a sitio se observa que las redes mencionadas son de cable operad+S343ores, la red de chec es trezada y aislada, la cual no genera ningun peligro para el usuario S347
MANIZALES	DANILO VALENCIA	Yelile Aguirre 310-5457363 frente a Postobón se encuentran postes inclinados con redes muy bajas.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Octubre 13 de 2016: En visita a sitio se observa que las redes descolgadas que se encuentran en el sector pertenecen a cable operadores, en el sector no se encuentran redes secundaria de chec.
MANIZALES	GUILLERMO ANDUQUIA	Yelile Aguirre 310-5457363 solicita remodelación de redes, en Maltería arriba de Skinco Colombit, dado que hay cableado muy viejo, transformadores con velas viejas.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
MANIZALES	DIEGO DUQUE	Genaro Márquez 310-5958956 cra 17 A 48D 28 realizar talleres con la comunidad, explicando sobre el ahorro de energía, enseñándoles a ser éticos y no al fraude.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Se estudiará y si la solicitud es pertinente, se hará el direccionamiento a la Universidad, para que con el Gestor Educativo responsable de la zona, se proceda a realizar los contactos para acordar fechas, hora, lugar y proceder según la solicitud.
MANIZALES	OTROS	Luz Mery Ayala 313-7127738 Felicitarlos por el trabajo que vienen desempeñando en las mesas zonales, ya que nuestras inquietudes han sido escuchadas y las respuestas efectivas. Muchas gracias.	RECONOCIMIENTO	TERMINADO	
MANIZALES	OTROS	Yelile Aguirre 310-5457363 agradecimiento por la continuidad en los programas de inclusion social. Felicitaciones por su compromiso con las mujeres madres cabeza de hogar en la oportunidad de trabajo con el alumbrado navideño.	RECONOCIMIENTO	TERMINADO	
MANIZALES	JAVIER TRUJILLO	Andrés Felipe Marín 314-6253169 cra 53 No. 52 28 Solferino en la factura de mi casa cobran dos seguros, de los cuales se aceptó uno y no entendemos porque cobran dos. Agradece la revisión al tema.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Javier Trujillo informa que se habló con el señor Andres Felipe pero el dice que no esta seguro si es un plan exequial o un seguro de vida que llega en la factura, quedamos en volver a contactarnos de nuevo el día de mañana con el que tenga una factura a mano y poder verificar bien la información ya que con los datos que tenemos de aurora no registran cargos.
MANIZALES	ANGELA MARIA SANTA	María Beatriz Giraldo 320-7615402 Cuchilla del Salado solicite que la factura llegue como rural y no urbana, esto perjudica a la comunidad. Muchas gracias.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	El profesional Julián Alberto Giraldo se comunica con la señora Maria Beatriz quien manifiesta que no es ella pero si unos vecinos que se ven perjudicados, hablará con ellos e informará sobre lo que realmente requieren por parte de CHEC.

MANIZALES	DIEGO DUQUE	Martha Aleyda Henao 310-6526785 Comuna San José, me gustaría que CHEC orientara talleres sobre factura, con la comunidad	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Se estudiará y si la solicitud es pertinente, se hará el direccionamiento a la Universidad, para que con el Gestor Educativo responsable de la zona, se proceda a realizar los contactos para acordar fechas, hora, lugar y proceder según la solicitud.
MANIZALES	ANGELA MARIA SANTA	Muy costoso el valor de la reconexión.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
MANIZALES	GONZALO ALZATE	Martha Cecilia Aguirre Barrio La Enea Cairo 311-7278514 en seguida de mi casa están soldando, es normal que mis bombillas titilen, en ese caso se pueden conectar al poste o en el enchufe de su casa.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	PENDIENTE	



20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Marco Julio Franco Lopez  
Marsella

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "**Pendiente**" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "**En trámite**", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "**Terminado**", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

olopez

John Trudely Guasacaca  
C.C. 9.818.259.

Martha Juliana Niza S.  
C.C. 24.767.690 ..

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
MARSELLA	OSCAR MARINO QUINTERO	Martha Liliana Niaza 314-7676084 Resguardo Suratena, agradezco agilizar el proceso de la instalación de la energía para las nuevas viviendas del Resguardo Suratena.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	PENDIENTE	Terminada la solicitud de...
MARSELLA	OSCAR MARINO QUINTERO	Jhon Freddy Guasarabe 311-7675805 c.c. 9818259 Resguardo Indígena Suratena, instalar contadores para las viviendas de las familias que se quedan en la cancha. 25 viviendas, reubicaron 47 y quedaron 25 pendientes.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	PENDIENTE	sin pendiente no se sabe al porque a que se da la solicitud
MARSELLA	PATRICIA LOPEZ	Jhon Freddy Guasarabe 311-7675805 c.c. 9818259 Resguardo Indígena Suratena, Continuar con los programas compromiso social que adelanta la empresa a través de la trabajadora social.	Se revisará la solicitud	PENDIENTE	
MARSELLA	GUILLERMO ANDUQUIA	Carlos Alberto Valencia 311-7520427 3686633 Barrio La Laguna Cra 13 No 15 20 requiero construcción de redes eléctricas hacia un costado de la vía La Laguna - vereda Cantadelicia. Las redes están muy bajas y las tocan los carros, agradecen realizarlas porque hay constantes problemas con este tema.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	LA POSTERIA EXISTENTE Y LAS REDES SECUNDARIAS CUMPLEN CON DISTANCIAS DE SEGURIDAD. HAY UNA ACOMETIDA DEL VECINO DE DON CARLOS ALBERTO A LA CUAL SE LE DEBE DAR MAYOR ALTURA USANDO UN APOYO DE TELEFONICA.
MARSELLA	DANILO VALENCIA	José Albeiro Cañas 300-2362563 Finca ubicada al frente de la entrada la cascada vía Pereira - Sector San Luis, líneas las cuales están haciendo contacto con un árbol de mandarino, propiedad del señor Jairo Villada. Requieren servicio de poda	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
MARSELLA	DIEGO DUQUE	Amparo López 311-7534916 Sector Ventidros El Zurrumbo, solicito la vinculación para este año en navidad, a través de la gestora social, fue muy valiosa el acompañamiento de la gestora social Diana María Lopez, en el año 2015, en este sentido.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Se estudiará y si la solicitud es pertinente, se hará el direccionamiento a la Universidad, para que con el Gestor Educativo responsable de la zona, se proceda a realizar los contactos para acordar fechas, hora, lugar y proceder según la solicitud.
MARSELLA	DANILO VALENCIA	José Albeiro Cañas 300-2362563 c.c. 9815.184 Barrio Sucre, transformador ubicado en la cra 12 con cil 11 esquina, el cual presenta sobrecarga.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	



MARSELLA	DANILO VALENCIA	José Didier Castaño 320-7554768 Marsella. Templetes en el barrio Villa Rica, están sin protección y ofrecen riesgos para el peatón. También un templete que va a la escuela María Inmaculada, sin protección.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
MARSELLA	DANILO VALENCIA	Henry Ospina 312-2905671 c.c. 4.453.863 Finca La Leticia Vereda Manga Bonita, solicitud mantenimiento a un gradual que esta haciendo contacto con las redes de energía, Hago la claridad que el gradual está en nacimiento de agua.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
MARSELLA	GUILLERMO ANDUQUIA	Marco Tulio Zuluaga 315-2840647 c.c. 4.574.935 Vereda El Rayo solicitamos el cambio de crucetas por postes, teniendo en cuenta que en muchas veredas ya están realizando estos cambios y representan seguridad sobretodo para los niños.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	DETERMINAR NODO Y PASAR PARA ESTUDIO DE REMODELACION, SE ASIGNO A REMODELACION PARA SU ANALISIS SE IDENTIFICA EL NODO C24186 PARA QUE EXPANSION Y REPOSICION HAGA EL LEVANTAMIENTO DE REDES E INFRAESTRUCTURA DE LA VEREDA, LO INCLUYA EN EL BANCO DE PROYECTOS Y LO PRESUPUESTE PARA SU EJECUCIÓN
MARSELLA	DANILO VALENCIA	Marco Tulio Zuluaga 315-2840647 c.c. 4.574.935 Vereda El Rayo en los eventos de vientos, rayos y lluvia, la energía siempre se suspende algunas veces por día, he investigado y CHEC efectua un proceso para blindar las velas y evitar que ocurran estos hechos.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
MARSELLA	CLAUDIA SORAYA OSORIO	Hector Vargas 4.452.680 311-7097200 Vereda Valencia que programas sociales tiene CHEC y a quien dirigirse para solicitar participación en algunos de ellos.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
MARSELLA	DANILO VALENCIA	Carmen Castaño 312-8020806 c.c. 24.760.939 Vereda El Zurrumbo - material vegetal (guaduas haciendo contacto con las redes eléctricas, este sitio queda vía al rayo sector cajones, bajando hacia la central a la quinta vivienda, o por la vía Pereira más adelantico del parador Mario, subiendo hacia salir a cajones a la sexta vivienda.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
MARSELLA	DANILO VALENCIA	Humberto Osorio 320-6194442 c.c. 6.132.249 favor revisar un poste de energía que está muy inclinado y reviste mucho riesgo, dado que el transformador esta muy cargado de	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	SE PASA PARA PROGRAMACION PARA APLOMAR APOYO E INSTALAR TEMPLETE .

MARSELLA	DANILO VALENCIA	Amparo López 311-7534916c.c. Sector Ventiadros El Zurrumbo, hay un arbol a punto de caerse sobre las redes .	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	SE PASA PARA PROGRAMACION DE PODA APENAS USUARIO SOLICITE EL PERMISO ANTE LA ENTIDAD AMBIENTAL CORRESPONDIENTE
MARSELLA	DANILO VALENCIA	María Dolores Ramírez 320-7102868 Vereda Manga Bonita bajando por el kiosko material vegetal haciendo contacto con las redes, árboles de cedro, esta solicitud esté desde el año anterior.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
MARSELLA	DANILO VALENCIA	María Dolores Ramírez 320-7102868 Vereda Manga Bonita bajando por el kiosko finca del Pisamo, contador en mal estado a punto de caerse, favor revisar.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
MARSELLA	CARLOS ARTURO FRANCO	Hector Vargas 4.452.680 311-7097200 Vereda Valencia, la cual esta ubicada en el área de influencia del río San Francisco, agradece ser tenido en cuenta en los temas que viene adelantando CHEC, referidos al acompañamiento social de las veredas unidas, dado que estamos en el mismo corredor, en repetidas ocasiones ha realizado la solicitud y no ha obtenido respuesta. esta muy interesado, por el tema de educación ambiental y contacto permanente con CHEC, lo veo como una inmensa oportunidad para mi comunidad. Agradezco la atención que puedan brindarnos.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	De la manera mas atenta le solicitamos nos informe por que medio y a traves de quien a hecho de manera repetitiva dicha solicitud , para definir la pertinencia de que área de Chec debe ser la encargada de realizar la visita a la vereda Valencia y así definir el trabajo socio ambiental a realizars en la zona



20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Jaime de Jesús Olaya  
Mistrato

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "**Pendiente**" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "**En trámite**", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "**Terminado**", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

  
24946.887

olopel

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
MISTRATO	DANILO VALENCIA	Flor María Betancur 311-7295283 c.c. 24.789.152 Vereda Barcinal - en la finca el presidio entran por la Argentina y preguntan por Jacqueline Correa, hay un templete que está al lado de un derrumbe y ya está cediendo, favor revisar antes de que se torne más peligrosa.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	EN LA VISITA SE EVIDENCIA QUE NO EXISTE PALIGRO ALGUNO, EL TEMplete ESTA RETIRADO DEL DERRUMBE
MISTRATO	DIEGO DUQUE	Jaime Olaya 314-8684111 - solicito capacitación sobre interpretación de la factura y temas de interés en general de CHEC.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	La actividad se cumple en fecha y hora, con asistencia de 23 personas. La mayoría de los asistentes llevaron su factura y pudieron seguir en el documento por expuesto frente a cada uno de los componentes de la misma. Los participantes pudieron enunciar algunas partes de la factura. Se dieron cuenta de la importancia que tiene revisar detalladamente la factura en cada periodo.
MISTRATO	DIEGO DUQUE	Dairo Veré Suárez 315-3811620 - Presidente JAC - Barrio Siglo XX solicitud de un taller en el Barrio Siglo XX del municipio de Mistrató, sobre capacitaciones sobre cálculo de consumo y temas varios de interés general de CHEC para la comunidad.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	Se atenderá desde Gestión Educativa, se pasará a la Universidad de Manizales, para la programación del mes de Febrero.

20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Alfonso de Jesús Bedoya Cardona  
Palestina

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "**Pendiente**" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "**En trámite**", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "**Terminado**", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

olopel

Guillermo Guillermo Restrepo  
10258817.  
Rosa Nelly Jairo H.  
25.098 705

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
PALESTINA	FELIPE LOAIZA	Jesús Antonio Mena Ríos, 3108228141 Lámparas de alumbrado público que no están en servicio - barrio Laserna - Corregimiento de Arauca.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
PALESTINA	LILIANA MARIA MONCADA	Quisiera saber porque en ocasiones el recibo de energía se aumenta. Daniela Uribe cra 7 no 8 28 Centro e Isabela Arroyave Manzana C casa 19 Barrio Bello Horizonte. además Valentina Castaño Barrio San José	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
PALESTINA	FELIPE LOAIZA	Quisiera saber porque el servicio publico de energia es de poca iluminación y se demoran para arreglarlo. Quisiera aumentar la iluminación en mi cuadra. Alumbrado público. Daniela Uribe cra 7 no 8 28 Centro e Isabela Arroyave Manzana C casa 19 Barrio Bello Horizonte. además Valentina Castaño Barrio San José	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
PALESTINA	FELIPE LOAIZA	Alba Rosa Romero - 321-5003712 del Barrio Oscar Danilo, necesitamos lámparas para el alumbrado público, en la manzana A y Manzana B. Muchas gracias.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
PALESTINA	FELIPE LOAIZA	Mariela Bedoya en el Barrio San José Alto cil 7 No 11 25, al frente de mi casa hay una lámpara en mal estado.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
PALESTINA	FELIPE LOAIZA	Luz Dary Galvis, en el municipio zona urbana se requiere mayor iluminación hay cuadras con las bombillas dañanada, hay postes en mal estado.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
PALESTINA	ARMANDO MARTINEZ	Desea saber porque en CHEC no se presta el servicio de técnicos calificados que realicen los trabajos en las instalaciones internas.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
PALESTINA	DANILO VALENCIA	Doralba Ospina 314-7092652, en el Barrio Oscar Danilo Manzana A casa 1, al frente de mi vivienda, hay un apoyo a punto de caerse y tememos que cause un accidente o nos afecte la vivienda al momento de caer.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	En visita realizada al sitio se verificó que el apoyo presenta una inclinación normal por el peso de las redes. No ofrece ningún peligro. Según comentarios de vecinos del sector esta calle será pavimentada para lo cual se les indico que cuando se pavimente hagan una solicitud para poder ubicar el apoyo entre linderos. NOTA: Se aconsejo al usuario no realizar ni permitir que se hagan excavaciones al lado del apoyo.

PALESTINA	DANILO VALENCIA	Reposición apoyo Barrio El Prado, al frente de la casa del señor Hernán Carmona, ya que éste obstruye el tránsito y el sector presenta altos índices de accidentalidad, Sergio Alonso Velasquez 321-7709531  Rosa Nelly Ortiz, favor reubicar un poste el cual afecta una vivienda y la vía cra 16 Barrio Prado Bajo. 3127976907	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	En visita al sitio se observa que se debe ubicar un apoyo que posee redes de uso general. Los trabajos se Ejecutaran el 10 de octubre de 2016. Nota: Los apoyos que el usuario hace mención a la entrada del barrio el Prado bajando de Palestina hacia el barrio son de UNE y una cámara de vigilancia de la Alcaldía. Es de tener en cuenta que CHEC le ha solicitado a Planeación Municipal que autorice el cambio de un apoyo para eliminar el que esta a la entrada y obstaculiza el tráfico (para cambiar este apoyo se deben instalar cuatro apoyos adicionales - Pendiente autorización y Visto Bueno de Planeación.
PALESTINA	LILIANA MARIA MONCADA	Rosa Romero, 321-5003712 Barrio Oscar Danilo Manzana B casa 29, revisión por alto consumo, la casa permanece sola y el consumo cada vez es más alto	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Se da respuesta en mesa zonal, con las claridades pertinentes, sin embargo se toma reclamo 522026 001297, se revisó el 13/8/16, se encontró todo normal, consumo correspondiente a las lecturas.
PALESTINA	LILIANA MARIA MONCADA	María idalba Muñoz, solicita que se pueda pagar el recibo de la energía en el punto de Susuerte, ya que facilita mucho los pagos. 313-2026645, esta solicitud también la hacer Rosa Nelly Ortiz 312-7976907	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	El recaudo en el Municipio de Palestina no se realiza en los puntos su red, sin embargo están habilitadas como opciones no solo el recaudo en la oficina de CHEC del Municipio (horario de atención de martes a sábado) sino también en Davi vivienda (horario de atención martes a sábado) y en Bancolobioa (PAC) horario de lunes a sábado.
PALESTINA	LILIANA MARIA MONCADA	Luz Dary Ruiz, cll 12 A No. 4 39 Sugieren revisar el alto costo de la reconexión, porque si es difícil pagar dos meses, mucho más duro si se le agrega el costo de la reconexión.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
PALESTINA	FELIPE LOAIZA	Las lámparas del Barrio Guayabal Alto y Bajo y el Barrio Uribe Uribe, se mantienen dañadas, hacen mucho ruido y con telarañas. uz Dary Ruiz, cll 12 A No. 4 39	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
PALESTINA	DANILO VALENCIA	Daño en las redes eléctrica en la vereda La Sonadora y en la finca San Rafael. William Andrés López, No de cuenta 224307968 celular 313-7506246	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	se realizó remodelación de apoyos primarios y cambio de elementos en mal estado. El ramal del señor solicitante (William Lopez), es particular por tanto lo debe reparar él. Se le volvió a informar y notificar que lo debe reparar él con un electricista particular o con Chec con cuenta de cobro. El 28 de septiembre se realizaron los trabajos en esta vereda.

PALESTINA	ARMANDO MARTINEZ	Luz Marina Molina 3206851588 Barrio el Carmen casa abandonada en cra 15 no 8 19 cables peligrosos la vivienda esta en muy mal estado.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Ejecutado: 29 julio 2016. El trabajo se ejecuto el mismo día de la mesa zonal, se contacto grupo de reparaciones para hacer la labor y la solicitud corresponde a una acometida la cual se retiro, igual que el medidor de energía. Este último se entregó en la oficina de CHEC. Correspondía a un predio valdío. (continua abandonado)
PALESTINA	DANILO VALENCIA	Alex Daniel Arroyave 3195175791 Barrio Horizonte Manzana C casa 19, al frente de esta dirección hay un apoyo que tiene unas redes que no contienen energía dado que están desconectadas del mismo.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Noviembre 16 de 2016: Ver archivo "Mesa Solicitud 39_Respuesta en sitio. pdf" En visita realizada al sitio se observa que las redes a las que hace referencia el usuario son redes de teléfono y parabólica las cuales no son administrada por la CHEC, el solicitante es menor de edad para lo cual firma la hermana.
PALESTINA	DANILO VALENCIA	Cra 16 Prado Bajo Rosalba Godoy 313-6318924, en el barrio hay tres apoyos que impiden el transito normal de los carros y de las personas esto sucede en la cra 16 Prado Bajo	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	En visita al sitio se observa que se debe ubicar un apoyo que posee redes de uso general. Los trabajos se Ejecutaran el 10 de octubre de 2016. Nota: Los apoyos que el usuario hace mención a la entrada del barrio el Prado bajando de Palestina hacia el barrio son de UNE y una cámara de vigilancia de la Alcaldía. Es de tener en cuenta que CHEC le ha solicitado a Planeación Municipal que autorice el cambio de un apoyo para eliminar el que esta a la entrada y obstaculiza el tráfico (para cambiar este apoyo se deben instalar cuatro apoyos adicionales - Pendiente autorización y Visto Bueno de Planeación.
PALESTINA	FELIPE LOAIZA	Dora A. Montoya, pedimos la solicitud de unas lámparas de alumbrado público en el Barrio Oscar Danilo Manzana A y B. 3122513814	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
PALESTINA	LILIANA MARIA MONCADA	Vereda La Sonadora y en la finca San Rafael. William Andrés López, No de cuenta 224307968 celular 313-7506246. Un cobro que le están haciendo pues tenía un contador malo (recuperación de energía) Reclamación No. 522026001287	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	La solicitud del señor William Andrés López por estar inconforme con el cobro de una energía recuperada, el pasado 27 de julio se envió reclamo n 522026 1287 por escrito al equipo de Soporte Clientes, ya que desde la localidad y soporte técnico se le han realizado varias revisiones, una reparación y lo último fue que el grupo de pérdidas le encontró una anomalía en el medidor el cual tuvo que ser cambiado y de allí se resultó el cobro de esta energía dejada de facturar.
PALESTINA	FELIPE LOAIZA	Ligia Bedoya 3108994107 Barrio Oscar Danilo Manzana C No. 42 en la mzana C hace falta una lampara y hay un apoyo con mucho material vegetal.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	



PALESTINA	DANILO VALENCIA	Revisar el cableado en el tramo montallantas de Ocar Gutiérrez, en Cartagena y casa de Rogelio Suarez, lleando a la Paloma, allí existen unos cables sueltos y desconoce si son de energía o de otro servicio.  Hacer claridad sobre el pago por confiabilidad y los incentivos por ahorro. 3122593460 inspección la Plata.  Insisto en que no se deben instalar servicio si no les presetan la licencia de construcción de la nueva obra.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
PALESTINA	DANILO VALENCIA	Bertha Quintero, calle 8A No. 15 46 Barrio El Carmen 314-6495244, hay una casa abandonada y tiene unas redes muy bajas que cuando los niños pasan las golpean, y al hacerlo explotan y expiden candela, esto representa enorme peligro para la comunidad.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Ejecutado: 29 julio 2016. El trabajo se ejecutó el mismo día de la mesa zonal, se contacto grupo de reparaciones para hacer la labor y la solicitud corresponde a una acometida la cual se retiro, igual que el medidor de energía. Este último se entregó en la oficina de CHEC. Corresponía a un predio valdío. (continua abandonado)
PALESTINA	LILIANA MARIA MONCADA	Bertha Quintero, cll 8A No. 15 46 Barrio El Carmen 314-6495244, reclama por alto consumo, teniendo en cuenta que soy estrato bajo bajo. Los bombillos de la vivienda se queman permanentemente, favor revisar los niveles de tensión del transformador y de la red secundaria.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Reclamo 522026 1300, se revisó el 13/08/16, medidor suministra energía a 2 servicios, se recomienda independizar, con respecto a la quema de bombillos el técnico le apretó los bornes de la cuchilla, de resto todo normal.

*Guillermo Guillermo Petición*  
10235817

*Rosa Nelly Ortiz H.*  
25098705

20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Julio Cesar Corrales Pulgarin  
Apía

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "**Pendiente**" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "**En trámite**", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "**Terminado**", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

*cc* *Guillermo Segal*  
*1412769*

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

olopel

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
APIA	JORGE ALBERTO HERNÁNDEZ	José Miguel Gival 313-7187947 c.c. 19.175.763 al llevarse La Subestación de Apía para Viterbo, por estar en zona de alto riesgo, nos perjudicamos respecto al servicio de energía en Apía, porque se interrumpe el servicio en Viterbo y nos quedamos sin servicio en Apía y se debe esperar que organicen en Viterbo para que se pueda restablecer en Apía, lo que anteriormente no sucedía, no sólo se afecta Apía sino veredas y municipios aledaños.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	<p>La CHEC entiende la preocupación de la comunidad para lo cual inicio desde el año 2016 el planteamiento de un proyecto para la reconstrucción de la subestación Apía 33/13.2 kV , pero para claridad de todos el proyecto debe cumplir unas etapas que se describen a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inscripción de la idea de proyecto (ya realizada)</li> <li>2. Revisión de posibles alternativas de solución del proyecto y elección de la mas óptima (en curso)</li> <li>3. Desarrollo de ingeniería para determinar costo de la alternativa seleccionada. (mayo 2017)</li> <li>4. Determinación de costos de operación , riesgos económicos y financieros del proyecto. (julio 2017)</li> <li>5. Presentación del caso de negocio a junta directiva ( de esta decisión depende la destinación de presupuesto para este fin)</li> <li>6. Desarrollo de la ingeniería de detalle de la solución.(2 meses)</li> <li>7. Compra de equipos (7 meses)</li> <li>8. Contratación y ejecucion de obras civiles (4 meses)</li> <li>9. Montajes mecanicos y electricos (2 meses)</li> <li>10. Pruebas y puesta en servicio (1 mes)</li> </ol> <p>Como pueden ver la solución definitiva si todo va bien se tendrá para 2018, Se ha calculado que se requieren invertir 3300 millones, por tanto se debe ser metódico para dar la mejor solución, sabemos que el proyecto beneficiara a los habitantes de este municipio y mejorara la calidad de vida y servicio de los mismos, por tanto estamos dándole la mayor prioridad a este proyecto.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dentro de los estudios y análisis de alternativas ya se adelantó en lo corrido del año 2017 el estudio de suelos en el lugar donde existía la subestación con una firma especializada en geotecnia ( valor estudio 20 millones), los resultados fueron entregados de manera formal el día de ayer 15 de Marzo, y nos informan que el suelo tiene 4 metros de relleno y suelo blando lo que sugiere unas obras civiles adicionales tipo caison (pietas) con el fin de sostener la subestación en caso de sismo, adicional nos sugieren unos sistemas de drenaje adicionales a los instalados por la CARDER ya que el suelo tiene alta saturación de agua, además organizar la vía de acceso de la subestación para ingresar el transformador de potencia que pesa alrededor de 13 toneladas.</li> <li>2. Estamos en proceso de análisis de alternativas donde se evalúa dejar la subestación donde estaba antes con las obras civiles adicionales o trasladarla, estos estudios incluyen estudios técnicos, ambientales y sociales.</li> <li>3. De lo anterior se selecciona la mejor alternativa para realizar estudios de factibilidad y así solicitar aprobación de recursos de ejecución de obras para el año 2018-2019.</li> </ol>

<p>APIA</p>	<p>JORGE ALBERTO HERNÁNDEZ</p>	<p>Julio César Corrales c.c. 18.530.827 celular 317-2513518 Barrio Jaime Rendón Obando. Desde el 2014 se comprometieron con la ubicación nuevamente de la Subestación y no se ha cumplido.</p>	<p>Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.</p>	<p>TERMINADO</p> <p>La CREG emitió la preocupación por el proyecto desde el año 2016 el planteamiento de un proyecto para la reconstrucción de la subestación Apia 33/13,2 KV , pero para claridad de todos el proyecto debe cumplir unas etapas que se describen a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inscripción de la idea de proyecto (ya realizada)</li> <li>2. Revisión de posibles alternativas de solución del proyecto y elección de la mas optima (en curso)</li> <li>3. Desarrollo de ingeniería para determinar costo de la alternativa seleccionada. (mayo 2017)</li> <li>4. Determinación de costos de operación , riegos económicos y financieros del proyecto. (julio 2017)</li> <li>5. Presentación del caso de negocio a junta directiva ( de esta decisión depende la destinación de presupuesto para este fin)</li> <li>6. Desarrollo de la ingeniería de detalle de la solución.(2 meses)</li> <li>7. Compra de equipos (7 meses)</li> <li>8. Contratación y ejecución de obras civiles (4 meses)</li> <li>9. Montajes mecanicos y electricos (2 meses)</li> <li>10. Pruebas y puesta en servicio (1 mes)</li> </ol> <p>Como pueden ver la solución definitiva si todo va bien se tendrá para 2018, Se ha calculado que se requieren invertir 3300 millones, por tanto se debe ser metódico para dar la mejor solución, sabemos que el proyecto beneficiara a los habitantes de este municipio y mejorara la calidad de vida y servicio de los mismos, por tanto estamos dándole la mayor prioridad a este proyecto.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dentro de los estudios y análisis de alternativas ya se adelantó en lo corrido del año 2017 el estudio de suelos en el lugar donde existía la subestación con una firma especializada en geotecnia ( valor estudio 20 millones), los resultados fueron entregados de manera formal el día de ayer 15 de Marzo, y nos informan que el suelo tiene 4 metros de relleno y suelo blando lo que sugiere unas obras civiles adicionales tipo caisson (piletas) con el fin de sostener la subestación en caso de sismo, adicional nos sugieren unos sistemas de drenaje adicionales a los instalados por la CARDER ya que el suelo tiene alta saturación de agua, además organizar la vía de acceso de la subestación para ingresar el transformador de potencia que pesa alrededor de 13 toneladas.</li> <li>2. Estamos en proceso de análisis de alternativas donde se evalúa dejar la subestación donde estaba antes con las obras civiles adicionales o trasladarla, estos estudios incluyen estudios técnicos, ambientales y sociales.</li> <li>3. De lo anterior se selecciona la mejor alternativa para realizar estudios de factibilidad y así solicitar aprobación de recursos de ejecución de obras para el año 2018-2019.</li> </ol>
-------------	--------------------------------	--	--	---

APIA	JORGE ALBERTO HERNÁNDEZ	Héctor Fabio Ramírez c.c. 18.531.094 cel. 311-3007445 Apía Risaralda. Es muy importante la necesidad de volver a instalar la Subestación puesto que son constantes los cortes. La instalación de la subestación ha sido un compromiso de CHEC, qué pasa? Es un compromiso desde 2011	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	<p>TERMINADO</p> <p>La CHEC entiende la preocupación de la comunidad para lo cual inicio desde el año 2016 el planteamiento de un proyecto para la reconstrucción de la subestación Apía 33/13,2 KV , pero para claridad de todos el proyecto debe cumplir unas etapas que se describen a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inscripción de la idea de proyecto (ya realizada)</li> <li>2. Revisión de posibles alternativas de solución del proyecto y elección de la mas optima (en curso)</li> <li>3. Desarrollo de ingeniería para determinar costo de la alternativa seleccionada. (mayo 2017)</li> <li>4. Determinación de costos de operación , riegos económicos y financieros del proyecto. (julio 2017)</li> <li>5. Presentación del caso de negocio a junta directiva ( de esta decisión depende la destinación de presupuesto para este fin)</li> <li>6. Desarrollo de la ingeniería de detalle de la solución.(2 meses)</li> <li>7. Compra de equipos (7 meses)</li> <li>8. Contratacion y ejecucion de obras civiles (4 meses)</li> <li>9. Montajes mecanicos y electricos (2 meses)</li> <li>10. Pruebas y puesta en servicio (1 mes)</li> </ol> <p>Como pueden ver la solución definitiva si todo va bien se tendrá para 2018, Se ha calculado que se requieren invertir 3300 millones, por tanto se debe ser metódico para dar la mejor solución, sabemos que el proyecto beneficiara a los habitantes de este municipio y mejorara la calidad de vida y servicio de los mismos, por tanto estamos dándole la mayor prioridad a este proyecto.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dentro de los estudios y análisis de alternativas ya se adelantó en lo corrido del año 2017 el estudio de suelos en el lugar donde existía la subestación con una firma especializada en geotecnia ( valor estudio 20 millones), los resultados fueron entregados de manera formal el día de ayer 15 de Marzo, y nos informan que el suelo tiene 4 metros de relleno y suelo blando lo que sugiere unas obras civiles adicionales tipo caisson (piletas) con el fin de sostener la subestación en caso de sismo, adicional nos sugieren unos sistemas de drenaje adicionales a los instalados por la CARDER ya que el suelo tiene alta saturación de agua, además organizar la via de acceso de la subestación para ingresar el transformador de potencia que pesa alrededor de 13 toneladas.</li> <li>2. Estamos en proceso de análisis de alternativas donde se evalúa dejar la subestación donde estaba antes con las obras civiles adicionales o trasladarla, estos estudios incluyen estudios técnicos, ambientales y sociales.</li> <li>3. De lo anterior se selecciona la mejor alternativa para realizar estudios de factibilidad y así solicitar aprobación de recursos de ejecución de obras para el año 2018-2019.</li> </ol>
------	-------------------------	--	---	---

20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Susy Carolina Gallego Cardona  
Bajo Tablazo

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "**Pendiente**" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "**En trámite**", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "**Terminado**", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

olopez

Francisco Quintero  
Susy Carolina Gallego  
Diana Cristina Castellón

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
BAJO TABLAZO	ARMANDO MARTINEZ	José Ramón Loaiza 320-8784724 Las Peñas solicita un servicio nuevo para una vivienda que está ubicada en el sector las peñas, vía antiguo Chinchiná, varias veces realicé la solicitud, es una sola vivienda, por ello, CHEC ha respondido que no vale la pena llevar una red hasta allá.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
BAJO TABLAZO	DANILO VALENCIA	María Nidia Vallejo 320-7534353, Bajo Tablazo, Como Vocera del sector de la Travesía, ocurre que cuando hay tempestad, se cae la vela del transformador y queda el sector sin energía. Esta inquietud la transmite el presidente de la JAC Leonel Hincapié. 311-3245767	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Se le informó al usuario que sobre este circuito se han realizado actividades de mantenimiento, consistente en poda de vegetación y cambio de elementos en mal estado en los últimos meses. En visita realizada al sitio el usuario menciona que el servicio de energía ha mejorado notablemente, adicional se le notifica que este sector esta programado para mantenimiento para la semana de 13 al 17 de marzo. Se dio respuesta en Sitio. Se adjunta formato. "Mesa Solicitud 311_Respuesta en sitio.pdf"
BAJO TABLAZO	DANILO VALENCIA	Nancy Paola Tabares 322-6477977 Vereda Guacas en la parte media de Guacas, sector Orlando Arias, se encuentra ubicado un transformador que presenta bajas y pérdidas de tensión cuando truena o se presentan vientos fuertes debido a que el cableado esta obstruido con los árboles de gran altura, por lo cual solicita gestionen ante propietarios de los árboles para que sean podados.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	En visita realizada al sitio se observa que se debe realizar poda a la red secundaria del transformador del nodo M20148 para lo cual se programa trabajos para el día 21 de marzo, dicho trabajo se programó con el apoyo de la señora Nancy, los escombros o residuos de la poda se dejaron en el sitio. Se dio respuesta en Sitio. Se adjunta formato. "Mesa Solicitud 312_Respuesta en sitio.pdf"
BAJO TABLAZO	DANILO VALENCIA	Susy Carolina Gallego 320-7999328 Vereda El Aventino en la parte baja de la vereda el voltaje o tensión es muy bajo. Tener en cuenta revisión para Remodelación de Redes	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	Se han realizado varias llamadas al tel del usuario y este nunca contesta. Se debe verificar el número celular.
BAJO TABLAZO	DANILO VALENCIA	Fabio Antonio Valencia 320-7089166 Vereda Agua Bonita - Sector La Bodega Finca Alto Bonito al frente de la piscina. Favor reubicar un apoyo que está en mal estado, dos carros lo han chocado y el templete sale de mi vivienda y el apoyo es de madera.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	En visita realizada al sector se verificó que el apoyo en mención es un poste de madera el cual fue cambiado por Invama. No es apoyo de CHEC

BAJO TABLAZO	DANILO VALENCIA	Anabel Patiño 323-5016683 Alto del Naranjo cerca de la vivienda del solicitante hay un poste con un transformador que está muy ladeado y tememos que se caiga porque las redes caería encima de muchas casas.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	En visita realizado al sitio se le sugirió al usuario que diera por escrito un permiso para poder realizar la modificación de los apoyos que hay dentro de su predio al cual se le sugirió que dicha carta se la podría enviar al ing Juan Carlos Paracio o Giovanni Fajardo
BAJO TABLAZO	DANILO VALENCIA	Alvaro Rivas 300-3750012 poste de madera ubicado en Bajo Tablazo, frente a la casa de los padres Carmelitas, cerca del colegio Seráfico, presenta cierto deterioro en la base del piso y puede caerse sobre la vivienda más cercana a este.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	En visita realiza el día 10 de marzo se pudo observar y verificar con el usuario de la casa Carmelitas que el apoyo del cual hacen referencia fue retirado del sitio ya que era poste de madera el cual tenía redes de alumbrado público
BAJO TABLAZO	DANILO VALENCIA	Fabio Antonio Valencia 320-7089166 Vereda Agua Bonita - Escuela Agua Bonita - Sector La Bodega. Dentro de la escuela hay cableado en mal estado, redes en el suelo y puede ser peligroso para los niños. Agradece revisar.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Trabajos ejecutados el 17 de febrero de 2017. Se realizó visita al predio y se contactó a la señora Jesenia (Vigilante de la Escuela). Se validó la infraestructura eléctrica existente en la Escuela y a fin de minimizar los riesgos por algún posible contacto de menores de edad, CHEC realizará movimiento de la infraestructura. Consistente en reubicación de red primaria y cambio de apoyo primario (torre metálica por poste metálico). El apoyo actual por ser en torrecilla podría facilitar el escalamiento de algún menor de edad.
BAJO TABLAZO	ARMANDO MARTINEZ	José Ramón Loaiza 320-8784724 Las Peñas solicita un servicio nuevo en el sector Las Peñas, casa 49A, realizamos la instalación tal y como nos dijo la CHEC, han pasado 5 meses y no han atendido la solicitud.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
BAJO TABLAZO	ARMANDO MARTINEZ	Ana Isabel Patiño 321-7219851 El Ocaso - Finca El Jardín. Solicito servicio nuevo en la finca porque no poseemos el servicio.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
BAJO TABLAZO	ARMANDO MARTINEZ	Gloria Patricia Montoya 314-7477047 Vereda Casa de Lata. Solicito servicio de energía para vivienda nueva.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	



BAJO TABLAZO	OTROS	María Rosa Orozco 315-3788622 Bajo Tablazo, hasta hoy todo me ha parecido bien, por mi sector no tengo quejas, me parece excelente todo los de CHEC, SUS REUNIONES, SUS PARTICIPACIONES en la vereda, siempre están muy pendientes de los problemas. Felicitaciones soy de la casa No. 160 . me parece importante mencionarles que las viviendas ya tienen número para que se les facilite el reparto de las facturas.	RECONOCIMIENTO	TERMINADO	
BAJO TABLAZO	ARMANDO MARTINEZ	Dorance López 313-5766786 8706021 Bajo Tablazo Cachipay - Cacerío Antes de llegar a Madeco. En días anteriores solicitaron servicio de habilitación de vivienda, desean saber como va el proceso.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
BAJO TABLAZO	CARLOS ARTURO FRANCO	Alvaro Rivas 300-3750012 Bajo Tablazo, El mal uso de la energía, genera contaminación ambiental con el ruido de los equipos de sonido. Propongo que CHEC realice una campaña para sensibilizar a los ciudadanos para el buen uso del volumen de los equipos de sonido.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	

20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Amparo de Jesús Alvarez  
Balboa

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "**Pendiente**" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "**En trámite**", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "**Terminado**", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

olopel

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
BALBOA	DANILO VALENCIA	Jairo Cardenas 314-7009633 Concejal - Pueblo Nuevo Balboa en pueblo nuevo la bajada por el lado derecho de la escuela de niños, hay un poste de la CHEC, pedimos por favor lo retiren porque está presentando grave peligro, el poste está totalmente averiado y sin servicio.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Del 01 al 15 de Febrero se programara un grupo para que cambie el poste primario que se encuentra en mal estado. EL DIA 24 DE FEBRERO SE REALIZO CAMBIO DE ESTRUCTURA PRIMARIA LABORES EJECUTADAS CON LA O.D.O 643252 Y O.W 404147.  CAMBIO DE POSTE PRIMARIO EN MAL ESTADO DEL NODO O20040 - 20 DE FEBRERO DE 2017
BALBOA	OSCAR MARINO QUINTERO	Herlindo de Jesús Benitez 310-5453815 c.c. 10.190.253 Vereda Margarita Baja La Floresta. Oscar Cardona y Carlos Valencia, necesitan energía en sus viviendas, ya fueron a estudiar el caso los señores de la CHEC y dejaron que estaba muy lejos, la distancia máxima 180 mts, deseo solicitar una ayuda para ellos, ya que son personas muy humildes, de escasos recursos y necesitan el servicio.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	SE REALIZA MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN EL CIRCUITO SECUNDARIO DEL TRANSFORMADOR O22086 PODA, LIMPIEZA DE BASES - SE TOMA REGISTRO FOTOGRÁFICO PARA ESTUDIAR LA POSIBILIDAD DE INCLUIR ESTE CIRCUITO EN EL BANCO DE PROYECTOS DE CHEC - FEBRERO 28 DE 2017
BALBOA	GUILLERMO ANDUQUIA	Herlindo de Jesús Benitez 310-5453815 c.c. 10.190.253 Vereda Margarita Baja La Floresta. En el centro de La Margarita ya remodelaron y en la Margarita Baja no lo han hecho, sabiendo que el año pasado hicieron la remodelación del centro y en la Estrella, en la vereda somos entre 14 familias sería, sería muy bueno que remodelaran e hicieran el cambio por redes trenzadas, ya que no habrían tantos problemas con el material vegetal (guaduales) que tenemos en la zona.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	DETERMINAR NODO Y PASAR PARA ESTUDIO DE REMODELACION, SE ASIGNO A REMODELACION PARA SU ANALISIS
BALBOA	DANILO VALENCIA	Herlindo de Jesús Benitez 310-5453815 c.c. 10.190.253 Vereda Margarita Baja La Floresta. La petición en la oficina es la No. 894, solicité en mayo la remoción de un poste que está a punto de caerse, fueron y miraron y me dijeron que del 1 de agosto al 15 lo cambiaban y al día de hoy 11/11/2016 no lo han hecho, favor revisar porque ha pasado mucho tiempo y puede ocurrir un accidente.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	La actividad se va a realizar el 13 de Enero EL DIA 13 DE ENERO DEL 2017 CON LA ORDEN DE OPERACION 639039 SE REALIZO CAMBIO DE ESTRUCTURA SECUNDARIA. EL DIA 28 DE ENERO DEL 2017 SE REALIZO MANTENIMIENTO A RED SECUNDARIA DEL TRANSFORMADOR CON LA O.D.O 640440

BALBOA	DANILO VALENCIA	Hertindo de Jesús Benítez 310-5453815 c.c. 10.190.253 Vereda Miravalle, finca La Juliana. Carlos Arturo Salazar, tiene 2 contadores dentro de su casa, la CHEC le exigió sacarlos al poste, pero el señor no tiene el dinero para hacerlo de inmediato, quiere saber si lo pueden financiar.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
BALBOA	DANILO VALENCIA	Amparo de Jesús Alvarez 313-6693764 c.c. 24.511.014 Tres Esquinas - Balboa, hay una torre en la esquina de la vivienda del señor Héctor, queremos que se cambie la torre por un poste de la empresa CHEC para que las redes queden más altas.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	PARA EL DIA 18 DE MARZO SE TIENE PROGRAMADO HINCAR UNA ESTRUCTURA METALICA(POSTE), CON EL FIN DE CONSTRUIR UN TRAMO DE RED SECUN DARIA POR OTRO LADO Y REUBICAR ACOMETIDAS SECUNDARIAS O.D.O 645795 Y O.W 410273
BALBOA	DANILO VALENCIA	Jorge Eduardo Paez 312-2940320 cil 9 No. 7 - 50 B Juan XXIII solicito se realice una medición de tolerancia de radiación de un transformador situado a un lado de la residencia. Cil 9 No 7 - 50 Barrio Juan XXIII	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	TRANSFORMADOR PARTICULAR QUE SUMINISTRA SERVICIO DE ENERGIA AL HOSPITAL. Del 15 al 30 de Febrero se programará un grupo para que realice la medicion correspondiente al campo magnético que presenta el transformador.
BALBOA	OSCAR MARINO QUINTERO	Luis Navarrete 313-6563458 Vereda Cocohondo, quiero saber en qué proceso va la solicitud que se hizo en la oficina CHEC, para una vivienda nueva propiedad del señor Raúl de Jesús Obando Castaño, finca La Ruana Vereda Cocohondo, límites cercanos a tres esquinas. La cédula del señor solicitante es: 4 587 805	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	

BALBOA	DANILO VALENCIA	José Ernesto Miranda 313-6028942 La Bodega, en la vereda La Bodega se interrumpe el servicio cuando truena, nos quedamos hasta 3 días sin servicio.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Se establece contacto telefónico con el señor José Ernesto Miranda quien informa que la cuenta numero 264639608 es una de las afectadas por el mal funcionamiento de la energía, se encuentra que esta cuenta depende del nodo 023588, el cual en el sistema no presenta ninguna indisponibilidad de servicio de energía, este nodo a su vez depende de las secciones O23569, O23560, O23851 y la sección O23522, las cuales presentan indisponibilidad de servicio de energía por diferentes causas, la más frecuente de ellas es por descargas atmosféricas, por este motivo se remite esta solicitud al ingeniero Oscar Armando Arias con el fin de analice las causas por las cuales se presenta quema de fusibles en estas secciones y pueda dar un diagnostico con el fin de implementar acciones de mejora para la permanencia del servicio de energía de este sector - Incluido en el Plan Anual para intervención en Junio, Julio y Octubre de 2017
BALBOA	DANILO VALENCIA	José Ernesto Miranda 313-602894210.198.172 - La Bodega, vereda La Bodega necesitamos mover una cruceta que nos impide construir una vivienda en un lote en pueblo nuevo.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	se observa que cerca del lote existe una torre secundaria, se recomendó al dueño del lote que cuando tenga la licencia de construcción e inicie las obras, solicite a checar la reubicación de la torre secundaria con el fin de tener claridad sobre el nuevo punto donde se reubicaría la torre, ya que por el momento como no existen planos es complicado determinar el nuevo punto de reubicación.
BALBOA	DANILO VALENCIA	Omar Orozco 77153941 tel 313-3126013 o 311-6746051 Vereda San Carlos La Celia, en la vereda San Carlos Alto, en la entrada por el Manzanillo a unos 4 o 5 minutos en carro, esta mi vivienda y hay una balastrera y mano izquierda se encuentra mi vivienda que es la cuarta desde esa dirección. Mi solicitud es estudiar la reubicación de una torre que poco a poco está recostándose sobre la vivienda que está a tres o cuatro metros de mi casa. El transformador queda a unos 40 mts del sector.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	Del 15 al 30 se programara un grupo para que reubique el apoyo secundario que se encuentra en terreno inestable, la señora Nelly Ospina contratara personal particular para reubicar el medidor al apoyo nuevo, ESTA ACTIVIDAD SE TUVO PROGRAMADA PARA EL DIA 02 DE FEBRERO PERO POR INCONVENIENTES EN EL SISTEMA NO SE PUDO REALIZAR O.D.O 641059. O.W 397914 QUEDO REPROGRAMADA PARA EL 21 DE MARZO.

BALBOA	DANILO VALENCIA	Crisanto Ospina 312-8968091 c.c. 7.529.089 Vereda El Manzano, cambio de redes y de energía de 220 a 110 para cuatro viviendas. El transformador queda en la vereda La Quebrada sector Filo Seco. Está solicitud ya se presentó en la mesa anterior y conocida por el ingeniero Hugo Mario Cardona y a la fecha nada. Esto se requiere para poder hacer uso de los electrodomésticos.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
BALBOA	DANILO VALENCIA	Omar Orozco 77153941 tel 313-3126013 o 311-6746051 Vereda San Carlos La Cella, en la vereda San Carlos Alto, solicito la colaboración para tener el servicio de energía trifásica ya que quiero colocar un taller de ebanistería y quiero saber si este servicio, lo financian cuanto cuesta? y como sería la modalidad de pago. hay otro compañero que tiene la misma duda con respecto a un trapiche panelero	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
BALBOA	DANILO VALENCIA	Mauricio Ospina 318-5806132 Vereda Tambores c.c. 10.197.626 La Jugosa en la vereda Tambores, sector el Libano, cada vez que llueve o truena el servicio se interrumpe y se demora hasta 2 días, agradezco revisar el tema, para solucionar este problema.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	SE DEBEN HACER LOS RESPECTIVOS REPORTE A LA LINEA 115, PARA QUE LA EMPRESA CONOZCA LA SITUACIÓN Y PODER DAR RESPUESTA OPORTUNA A LA SITUACIÓN QUE SE PRESENTE. REPORTE A LA LINEA 115. Se harán ajustes de coordinación de protecciones o de implementar en el reconector la función de salvamento de fusibles con el primer cierre sin necesidad de puentear algunas secciones, en el transcurso del mes de Enero se realizaran los ajustes en el reconector.
BALBOA	DANILO VALENCIA	Mauricio Ospina 318-5806132 Vereda Tambores c.c. 10.197.626 vereda Cruces finca La Esperanza Vía Limones. En mi finca hay un árbol que está tocando las redes, favor descumbrar para que no ocurran accidentes.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Del 15 al 28 de Febrero se programara un grupo para que realice labores de poda sobre el circuito secundario de sector,
BALBOA	OSCAR MARINO QUINTERO	Ligia Johana López 311-7699675 - 315-58935143 c.c. 24.512.661 Caserío Tambores, la señora requiere habilitación de vivienda.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	

BALBOA	DANILO VALENCIA	Luis Navarrete, 3136563458, Vereda Coco Hondo, finca La Primavera, Mirar vegetación que está haciendo contacto con la red. Requiere además, reubicación del ramal secundario con el fin de no sacrificar un ramal, allí hay un poste que esta muy deteriorado y amerita revisión. Esta solicitud viene desde el año antrior	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	<p>El circuito secundario del sector de coco hondo está incluido en el banco de proyectos de CHEC para ser remodelado, por atra parte del 15 al 30 de Febrero se programara un grupo para que cambie el tramo de red secundaria que pasa por encima de un nacimiento de agua por cable cubierto, con relación al poste este da espera para ser cambiado en la remodelación.</p> <p>EL DIA 28 DE ENERO DEL 2017 CON LA O.D.O 640441 SE REALIZOP CAMBIO DE RED ABIERTA POR RED TRENZADA</p>
--------	-----------------	---	--	-----------	---

20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Jorge Alexander Cano Vasquez  
Belén De Umbría

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "Pendiente" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "En trámite", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "Terminado", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

Jhona Freddy Reyes 168801821  
Jesus Antonio Garian Garian - 15917137  
 9762329  
Hilda E Ospina CC42096144

olopel



MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
BELEN DE UMBRIA	DANILO VALENCIA	María Olga Cardona 316-6719582 c.c. 24.545.180 Barrio La Jabonería cra 8 No. 6 39 en esta cuadra hace 6 meses instalaron una ebanistería, desde entonces se presentan altibajos y tememos que nuestros electrodomésticos se nos puedan quemar, necesitamos por favor que hagan una visita y nos digan si es por eso o es el contador que no es adecuado. muchas gracias	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	En la visita se evidencia que los motores de la ebanistería están a 110v, se le informa al usuario que debe de cambiar de tipo de alimentación a 220v
BELEN DE UMBRIA	DANILO VALENCIA	María Leticia Idarraga 312-8454006 c.c. 24-546.217 Barrio Mocatán, calle 3 Hay un poste en medio de dos viviendas, propietario Mario Penagos y Fernando, este poste les está dañando el patio, lo está reventando Y temen que pueda caer sobre la vivienda, ellos han mencionado el tema en la oficina y no han obtenido respuestas, agradecen que puedan moverlo.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	el poste en mención es de propiedad de movistar
BELEN DE UMBRIA	CESAR AUGUSTO DELGADO	Adriana Murillo doc identidad. 1.087.487.871 Asojuntas. Con respecto a un oficio que se recibió en Asojuntas, donde dice que por el uso de maquinarias que consume alto voltaje, que se incrementó el consumo. El salón comunal no se presta ni se alquila para esas actividades.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Se toma reclamo N 522008-3788, se hace verificación en la casa comunal incluyendo pruebas al medidor y demás, el oficio de cual se habla nunca se pudo conseguir y la misma peticionaria manifestó no tener mucho conocimiento de tema, solo fué una razón que le dijeron que llevara a la reunión. La secretaria de casa campesina está conforme con el consumo pues es consiente que allí funciona una especie hotel donde se alquilan residencias (adjunto formato PQR con la revisión).
BELEN DE UMBRIA	DANILO VALENCIA	Apolonio Sánchez 311-6115469 c.c. 1.410.799 Barrio Centenario cil 2 No. 13 15. En mi vivienda pasan las redes por encima del techo, están sueltas, están colgándose y cuando llueve ocasionan que se direccionen el agua hacia el mirador de mi casa, lo que representa un problema y posible peligro.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Estas líneas son acometida, alumbrado y parabólica

BELEN DE UMBRIA	DANILO VALENCIA	Carmen Rosa Granada 314-6356035 c.c. 24.545.929 Selva Baja, solicito remodelación de redes en el sector, dado que están muy deterioradas y cuando llueve se interrumpe con frecuencia.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	las redes secundarias se encuentran en buen estado, ya esta remodelado, no requiere remodelacion , la usuaría pide es redes internas,
BELEN DE UMBRIA	DANILO VALENCIA	Gerardo Morales - Administrador Central de Sacrificio 320-7571587 Vereda IBIA en esta vereda se presetan mucho la falla del servicio y hemos notado que al ser un lugar vecino al municipio, es extraño porque en el municipio no se presenta tanta falla, es decir cuando en la vereda se interrumpe el servicio en el municipio no.	ok	TERMINADO	ESTO SUCEDE PORQUE LA CENTRAL DE SACRIFICIO ESTA CONECTADA A UN CIRCUITO DIFERENTE (TAPARCAL) Y EL CASCO URBANO ESTA ALIMENTADO DEL CIRCUITO MOCATAN
BELEN DE UMBRIA	OTROS	Gerardo Morales - Administrador Central de Sacrificio 320-7571587 Vereda IBIA los felicito, porque cuando se llama a la línea 115 la respuesta ha sido muy efectiva-	RECONOCIMIENTO	TERMINADO	
BELEN DE UMBRIA	GUILLERMO ANDUQUIA	Blanca Libia Gómez c.c. 24.547.116 cel 314-7101370 Santa Elena, se solicita cambio de redes ya que se presentan cortOs eléctricos, postes en mal estado, redes sobre los techos, lo que representa un peligro, hay redes a punto de reventarse, se han hecho solicitudes por este tema, agradecemos de manera urgente nos visiten.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	LAS REDES DEL NODO W10532 SE ENCUENTRAN EN MAL ESTADO Y REQUIEREN DE REMODELACION. SE TRASLADA LA SOLICITUD AL PROCESO DE EXPANSION Y REMODELACION PARA QUE LO PROGRAMEN. EL PROCESO DE EXPANSION Y REPOSICION YA REALIZO EL ESTUDIO, SE ENCUENTRA EN EL BANCO DE PROYECTOS
BELEN DE UMBRIA	OSCAR MARINO QUINTERO	Viviana Zapata 314-7539562 Mistrató Aribató, se solicitan redes elécticas para la vereda Aribato que nunca a tenido el servicio.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
BELEN DE UMBRIA	LUIS ALBERTO BERRIO	Carlos Ariel Grisales 4.527.466 cel 315-4413246 Vereda Marmatico - se está presentando mucho contrabando y en casi toda la vereda necesitamos una revisión para ver si controlamos este problema, ya que se presetan muchos daños, por la atención prestada, Mil gracias.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Se realiza verificación en terreno con acompañamiento del señor Carlos Grisales, se encuentra una red vulnerable en ACSR desnudo, se recomiendo realizar SID total. Nodo W13088 perdidas promedio 297 kwh/mes densidad 19,85 kw indicador 19,18%
BELEN DE UMBRIA	DANILO VALENCIA	Nevardo Castañeda 6.480.584 314-6671893 Parcelas Frisolera Alta, traslado de una torre, se ha solicitado por varios meses a través de la oficina y no se ha obtenido ninguna respuesta.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	esta labor ya se ejecuto

BELEN DE UMBRIA	DANILO VALENCIA	Wilmar Antonio Osorio c.c. 9.762.329 c.c. 313-7466303 Vereda El Tigre. Hay una vivienda perteneciente a la señora Laura Rosa Osorio, la cual está en peligro, que unos árboles de nogal le caigan sobre la casa y a su vez sobre las redes de energía, agradecen revisión urgente y servicio de poda. Esta vivienda está ubicado más abajo de la carretera.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	EN LA REVISION SE EVIDENCIA QUE LOS ARBOLES SE ENCUENTRAN RETIRADOS DE LAS REDES , POR LO TANTO SON LOS USUARIOS LOS ENCARGADOS DE REALIZAR LA TALA DE ESTOS, CHEC PUEDE SUSPENDER EL SERVICIO DE ENERGIA SI ES EL CASO <i>realizado</i>
BELEN DE UMBRIA	GUILLERMO ANDUQUIA	Alvaro Saldarriaga 312-2671692 c.c. 98.465.393 vereda Caucajá Como presidente de la JAC de la vereda, solicito la revisión de redes, dado que se encuentran en pésimo estado, lo que representa peligro para la comunidad.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	EL NODO W11906 REQUIERE REMODELACION , SE ASIGNA A EXPANSION PARA SU RESPECTIVO ANÁLISIS
BELEN DE UMBRIA	LUIS ALBERTO BERRIO	Alvaro Saldarriaga 312-2671692 c.c. 98.465.393 vereda Caucajá Como presidente de la JAC de la vereda, hago la denuncia que se está presentando mucho fraude de energía en el sector, porque como el alambre es desnudo, se conectan muy fácil agradezco revisión.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Se establece comunicación con el señor Alvaro Saldarriaga y se realiza visita a terreno, encontrando que el nodo se encuentra remodelado parcialmente, pero aun requiere intervencion para blindar algunos sectores de la red, nodo W11906 perdidas promedio 73 kwh/mes densidad 3,43 kw indicador 7,15%
BELEN DE UMBRIA	DANILO VALENCIA	Floralba Arango c.c. 24.927.590 cel 312-2840053 Vereda Vista Hermosa, solicito la poda de un árbol ya que hay peligro de que se pueda caer, está ubicado media cuadra depues de la escuela.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	EL ARBOL NO PRESENTA PELIGRO Y NO ESTA AFECTANDO NUESTRAS REDES
BELEN DE UMBRIA	DANILO VALENCIA	Floralba Arango c.c. 24.927.590 cel 312-2840053 Vereda Vista Hermosa, se presentan interrupciones del servicio constantemente, media o una hora, 2 ó 3 veces semanales.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	SE REALIZO MANTENIMIENTO AL CIRCUITO Y SE CORRIGEN LAS FALLAS
BELEN DE UMBRIA	DANILO VALENCIA	Fabiola Vásquez 320-7012648 Alturas al Tesoro, la señora Consuelo Moreno menciona que se requiere cambiar las redes que van de la cruceta a la vivienda y también revisar las torres del sector que están en muy mal estado.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	LAS LINEAS A LAS QUE SE REQUIERE LA USUARIA CORRESPONDE A LA ACOMETIDA INTERNA, LE CORRESPONDE A ELLA REALIZAR EL TRABAJO CON UN TECNICO PARTICULAR. SE PROGRAMARA MANTENIMIENTO PARA APLOMAR APOYO SECUNDARIO Y REALIZAR PODA

BELEN DE UMBRIA	OTROS	Jesús Antonio Gañan 321-7132792 c.c. 15.917.137 Vereda La Selva Alta, darles los agradecimientos porque el resultado de la anterior mesa zonal, se ha visto reflejada en el mejoramiento del circuito el reversadero, esta solicitud fue atendida casi de inmediato., cuando nos quedamos sin servicio, lo único que debemos hacer es llamar a la línea 115 e inmediatamente responden.	RECONOCIMIENTO	TERMINADO	
BELEN DE UMBRIA	DANILO VALENCIA	Jesús Antonio Gañan 321-7132792 c.c. 15.917.137 Vereda La Selva Alta, solicito la posibilidad de revisar los postes que se encuentran entre las trucheras los zapatas hacia arriba, ya que hay mucho material vegetal tocando las redes de energía, en tiempos de lluvia y vientos presenta un gran peligro para las viviendas.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	SE REALIZÓ LA INSPECCIÓN, E ENCUENTRA TORRE DOBLADA PARA DOS CASAS , SE DEBE PROGRAMAR EL CAMBIO <i>Ya se realizó</i>
BELEN DE UMBRIA	DANILO VALENCIA	Jesús Antonio Gañan 321-7132792 c.c. 15.917.137 Vereda La Selva Alta, solicito la posibilidad de revisar el cambio de un poste de la energía que se encuentra en la vivienda del señor Angel María Andica Gañan, ya que el templete de este poste obstaculiza el paso a la vivienda, favor reubicarlo.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	SE DEBE REUBICAR APOYO SECUNDARIO QUE QUEDO MAL INSTALADO POR REMODELACION DE REDES <i>pendiente</i>
BELEN DE UMBRIA	DANILO VALENCIA	José Luis Camacho 311-4959838 Vereda Diamante - Sector La Escuela. Hay material vegetal haciendo contacto con las redes, agradecen servicio de posa, ya que esto ocasiona que se interrumpa con frecuencia el servicio.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	SE PROGRAMA PODA EN EL NODO W11067
BELEN DE UMBRIA	DANILO VALENCIA	José Luis Camacho 311-4959838 Vereda Diamante -En la finca del presidente de la JAC hay redes en mal estado, esta ubicada entrando por la meseta. ????	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	

BELEN DE UMBRIA	CESAR AUGUSTO DELGADO	José Nicolás Franco 315-5343163 la vivienda está situada en la vereda Sandía, corregimiento de Santa Ana, agradece revisión por alto consumo, son tres personas y los recibos llegan por un valor mayor a \$50.000	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	<p>En visita realizada el 12 de enero, se onbservan las instalaciones en regular estado, no cuenta con puesta a tierra, el motor de pica pasto cuando funciona queda energizado toda la estructura que es metálica y fijada a la tierra.</p> <p>Se mostraron los puntos a organizar con el objetivo de realizar una instalacion que esté acordé con los elementos que se utilizan. Se requiere puesta a tierra bien instalada y se recomienda cambio de instalaciones internas.</p> <p>El medidor en buen funcionamiento y en los rangos normales, se explica funcionamiento y consumo de los electrodomesticos que posee como de los motores para picapasto y para pelar café.</p> <p>Se le mostró las perdidad de energía se presentan por malas conexiones y los calibres no son acordés con los requerimientos del inmueble.</p>
BELEN DE UMBRIA	OTROS	Olga Lucía rendón Arroyave 320-6205633 c.c. 24.545.709 Vereda El Porvenir, en mi vereda las dificultades que se presentan son solucionadas casi inmediatamente, cuando se llama a la línea 115, también somos inmediatamente atendidos por la secraría de la oficina de nuestro municipio que se llama Adriana y desde que estén disponibles sus trabajadores es inmediato. son personas muy amables y atentas.	RECONOCIMIENTO	TERMINADO	

BELEN DE  
UMBRIA

CESAR AUGUSTO  
DELGADO

Carmen Rosa Granada 314-6356035 c.c.  
24.545.929 Selva Baja, solicito revisión por  
alto consumo, las viviendas de Héctor  
Tabares y la señora Amparo Mayo en  
Pueblo Nuevo.

Se pasará la solicitud al área  
competente, para que el caso sea  
revisado.

TERMINADO

Se tomó solicitud a cada una de las cuentas que  
la líder menciona, AMPARO DEL SOCORRO  
MAYA CUENTA N 277021205 RECLAMO N  
522008-3789, se atiende en sitio y se encuentra  
todo normal, se le debe dar mejor uso a la olla  
arrocera, antes les llegaba más caro el recibo  
porque había un paciente oxígeno dependiente  
que falleció hace 30 meses, habitan 7 personas.  
HECTOR TABAREZ CUENTA N 277062688  
RECLAMO N 522008-3790 se atiende revisión en  
sitio y se encontró todo normal, usuario manifiesta  
que en ningún momento estaba interesado que le  
revisaran, pues es consciente del valor que le  
llega en la factura antes le ha rebajado mucho ya  
que tenía una nevera en mal estado, pero la  
cambio e inmediatamente noto la disminución en  
la factura, fue la líder comunitaria la que solicitó la  
visita a esta casa no el propio usuario.

BELEN DE  
UMBRIA

JAVIER TRUJILLO

Hilda E. Ospina c.c. 42.096.144 312-7261506 cra 14Bis No. 7 B 19 agradezco me resulvan el siguiente caso, de la Ferreteria La Bonanza me siguen llegando los cobros en la factura y no nos ha llegado el material, estamos pagando algo de lo cual no fuimos beneficiados , favor revisar porque somos 15 personas afectadas por esta situación, CHEC ya conoce el caso y a la fecha no se ha resuelto nada.

Luis Ancizar Valencia 321-8908007 c.c. 16.345.699 se hizo una solicitud de crédito en la frereteria El Cafetal para pagar por medio de la facturan no hemos recibido material, sin embargo sigue llegando el cobro del préstamo en la factura, el préstamo fue por \$1.900.000 . La inconformidad radica en que nos continuan llegando los cobros, ya interpusimos la denuncia, hemos preguntando en que va el asunto y nos dicen que están investigando y mientras tanto los cobros continuan a través de la factura, hemos seguido las indicaciones de no pagar, pero nos llegó cobro jurídico y nos dio temor con ese tema y decidimos continuar pagando, otros no estamos pagando, pero los que están pagando, nos sugieren que lo hagamos para no tener dolores de cabeza más adelante, además porque nos cuidamos de ser reportados en data crédito, estamos sumamente perjudicados con este asunto, si bien entendemos que CHEC es intermediario, también sentimos que debe ser solidario, porque finalmente, accedimos a estos créditos porque estaba el respaldo de CHEC y por ello creimos en la transparencia y seriedad del negocio, de alguna manera fue CHEC quien comprometió su nombre y las comunidades hacemos este tipo de negociaciones confiadas porque hay una empresa seria como CHEC respaldando estos temas. La empresa sabe que nosotros no debemos ningún valor, así que

Se lee la respuesta ofrecida el año anterior, para dar claridad sobre el tema y pese a las explicaciones, los implicados desean que este tema sea tratado nuevamente.

TERMINADO

El día 2 de octubre de 2015 se efectuó reunión en Belén de Umbría con la participación por parte del Municipio del personero Jhon Freddy Montes y el Secretario de Gobierno Jorge Iván Vélez; de la defensoría pública Regional en materia penal el Doctor Jhon Jairo Velásquez; por Almacén París su Geremnte Lizeth del Rocío Ramírez, la coordinadora comercial Patricia Giraldo y el director mayorista Jaime Arango; y por CHEC Juan Rodrigo Bustos de la Secretaría General, César agosto Delgado, Angela María Santa y Adriana Giraldo de Canales Presenciales, y Javier Trujillo del Área Gestión Comercial, con 21 personas que se han manifestado afectados por transacciones comerciales con Ferreteria La Bonanza financiadas a través del Programa de Financiación Social de CHEC. Cada uno de los afectados expuso su caso, orientados por el personero. Luego el Almacén París expuso su posición recomendando a los afectados interponer sus denuncias a la fiscalía. Las intervenciones de chec se orientaron a explicar la manera como opera el programa de financiación social. Por último el defensor público en materia penal instó a los afectados a hacer sus denuncias de tipo penal contra Mauricio Vélez en la SIJIN. El secretario de Gobierno solicitó que también formularan las denuncias ante la Secretaría de Gobierno citando la ley 1480 que tiene efectos sancionatorios comerciales. Por su parte el personero sugirió a los asistentes no seguir cancelando las cuotas, a lo cual por supuesto, los representantes de chec, informaron que esta no era la solución.

El personero convocó un representante de la Sijín, para informarlo sobre las denuncias que se presentarán y la manera como serían atendidos por parte de dicho ente.

BELEN DE UMBRIA	JAVIER TRUJILLO	Ana Melva Bustamante 314-6840972 mi inquietud es que saqué en la ferreteria un crédito para unos productos por la factura de CHEC, me dijeron que era a un plazo de 33 meses y ya los cumplí y continuan llegando los cobros, he hecho varios reclamos y aún sigo pagando.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO Se le informa a la usuaria: que el día 18 de junio /2013- la señora ANA MELVA BUSTAMENTE con cédula nro 24.546.694- realiza orden de pedido 2325- al alidao comercial ALMACEN PARIS donde adquiere materiales de construccion diferidos a 48 cuotas . adjunto pagare . solicitud de tarjeta y certificado de tradición del inmueble . y fra del impuesto predial - adjuntamos soportes de lo enunciado anteriormente
-----------------	-----------------	--	---	---



20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Elias de Jesús Franco Ortiz  
Risaralda

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "**Pendiente**" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "**En trámite**", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "**Terminado**", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

olopel

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
RISARALDA	GUILLERMO ANDUQUIA	Elías Franco 311-3158521 Vereda Santa Ana y Zurrumby. En la finca La Catalina, tengo energía de un transformador de la Vereda Media Cuesta, allí, se cambiaron las redes por cableado trenzado pero las redes que conducen energía hasta su vivienda las dejaron sin remodelar	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
RISARALDA	GUILLERMO ANDUQUIA	Elías Franco 311-3158521 Vereda Santa Ana y Zurrumby. Soy copropietario de la finca La Hermosa con el señor Pedro Luis Franco, allí nos surtimos de la energía del último transformador de la vereda Zurrumby pero las redes están muy viejas, destempladas y están sostenidas con guadua, hicieron remodelación en este sector y no cambiaron esta parte, lo que ocasiona que se interrumpa permanentemente el servicio.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
RISARALDA	DANILO VALENCIA	Francisco Pérez 310-4595712 Vereda Sarsiri, en esta vereda se interrumpe con mucha frecuencia el servicio por días enteros.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
RISARALDA	DANILO VALENCIA	Wilmer Varón 312-2939081 314-6530191 Cra 2 No 7 07 Panadería los comerciantes y los habitantes de las ciles 7 y 8 de la cra segunda, nos hemos visto afectados por un problema de un transformador, de esto ya tiene conocimiento la empresa, este tema nos ha dejado cuantiosas pérdidas, ya que hace aproximadamente dos meses se han venido presentando deficiencias, bajones en la energía, agradecemos la revisión y solución al tema.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
RISARALDA	DANILO VALENCIA	Francisco Luis Galeano 321-7207745 Vereda La Bohemia en la finca Alto Cielo más abajo de la escuela La Bohemia. Hay una torre que está cediendo, es un riel muy pequeño y corre peligro porque puede hacer un corto y caer sobre la vivienda	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
RISARALDA	GUILLERMO ANDUQUIA	Elías Franco 311-3158521 Vereda Santa Ana y Zurrumby. En la finca La Catalina, tengo energía de un transformador de la Vereda Media Cuesta, allí, se cambiaron las redes por cableado trenzado pero las redes que conducen energía hasta su vivienda las dejaron sin remodelar	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
RISARALDA	GUILLERMO ANDUQUIA	Elías Franco 311-3158521 Vereda Santa Ana y Zurrumby. Soy copropietario de la finca La Hermosa con el señor Pedro Luis Franco, allí nos surtimos de la energía del último transformador de la vereda Zurrumby pero las redes están muy viejas, destempladas y están sostenidas con guadua, hicieron remodelación en este sector y no cambiaron esta parte, lo que ocasiona que se interrumpa permanentemente el servicio.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
RISARALDA	DANILO VALENCIA	Francisco Pérez 310-4595712 Vereda Sarsiri, en esta vereda se interrumpe con mucha frecuencia el servicio por días enteros.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
RISARALDA	DANILO VALENCIA	Wilmer Varón 312-2939081 314-6530191 Cra 2 No 7 07 Panadería los comerciantes y los habitantes de las calles 7 y 8 de la cra segunda, nos hemos visto afectados por un problema de un transformador, de esto ya tiene conocimiento la empresa, este tema nos ha dejado cuantiosas pérdidas, ya que hace aproximadamente dos meses se han venido presentando deficiencias, bajones en la energía, agradecemos la revisión y solución al tema.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
RISARALDA	DANILO VALENCIA	Francisco Luis Galeano 321-7207745 Vereda La Bohemia en la finca Alto Cielo más abajo de la escuela La Bohemia. Hay una torre que está cediendo, es un riel muy pequeño y corre peligro porque puede hacer un corto y caer sobre la vivienda	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	

RISARALDA	DANILO VALENCIA	Jennifer Londoño 3502389323 Vereda El Cairo En la finca La Perla, hay una red muy bajita y cada vez que pasan los camiones la bajan y el poste esta ladeado. La finca esta ubicada en la parte baja de la vereda	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
RISARALDA	DANILO VALENCIA	Javier Antonio Salazar 311-7689351 cra 3 cll 5 esquina posibilidad de mover transformador por una ampliación de vivienda.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
RISARALDA	DANILO VALENCIA	Javier Antonio Salazar 311-7689351 Barrio San Javier, hay un lote donde esta ubicado un poste y le están cobrando más de cuatro millones por moverlo, agradezco me asesoren si es el costo real o como me pueden colaborar	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
RISARALDA	DANILO VALENCIA	Jorge Danilo Gutiérrez - 311-6464822 En el nacimiento de la Finca, Vereda Santa Ana, se cayó un árbol que afectó las redes, sugiere que las eleven para evitar ese tipo de inconvenientes, en el sector hay situaciones similares por una reserva que esta ubicada en este sitio.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
RISARALDA	OSCAR MARINO QUINTERO	Aurelio Cañaverl 310-4204160 solicito servicio de energía par su vivienda que está en construcción, vereda La Bohemia - finca La Sonora	se le dio la respuesta al señor desde la oficina no es viable por las distancia	TERMINADO	
RISARALDA	OSCAR MARINO QUINTERO	Carlos Mario Molina 3206847107 Vereda La Miranda - Finca El Piñon, solicita servicio de energía para una vivienda	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
RISARALDA	DANILO VALENCIA	María Murillo 312-7571613 Vereda La Bohemia En el transformador de la vereda Pielroja Baja la luz queda baja constantemente.	El ingeniero Juan Carlos Palacio , menciona que proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
RISARALDA	OTROS	María Murillo 312-7571613 Vereda La Bohemia Felicitat a CHEC porque la mayoría de las redes del municipio están en perfecto estado.	RECONOCIMIENTO	TERMINADO	

RISARALDA	DANILO VALENCIA	Jennifer Londoño 3502389323 Vereda El Cairo En la finca La Perla, hay una red muy bajita y cada vez que pasan los camiones la bajan y el poste esta ladeado. La finca esta ubicada en la parte baja de la vereda	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
RISARALDA	DANILO VALENCIA	Javier Antonio Salazar 311-7689351 cra 3 cl 5 esquina posibilidad de mover transformador por una ampliación de vivienda.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
RISARALDA	DANILO VALENCIA	Javier Antonio Salazar 311-7689351 Barrio San Javier, hay un lote donde esta ubicado un poste y le están cobrando más de cuatro millones por moverlo, agradezco me asesoren si es el costo real o como me pueden colaborar	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
RISARALDA	DANILO VALENCIA	Jorge Danilo Gutiérrez - 311-6464822 En el nacimiento de la Finca, Vereda Santa Ana, se cayó un árbol que afectó las redes, sugiere que las eleven para evitar ese tipo de inconvenientes, en el sector hay situaciones similares por una reserva que esta ubicada en este sitio.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
RISARALDA	OSCAR MARINO QUINTERO	Aurelio Cañaveral 310-4204160 solicito servicio de energía par su vivienda que está en construcción, vereda La Bohemia - finca La Sonora	se le dio la respuesta al señor desde la oficina no es viable por las distancia	TERMINADO	
RISARALDA	OSCAR MARINO QUINTERO	Carlos Mario Molina 3206847107 Vereda La Miranda - Finca El Piñon, solicita servicio de energía para una vivienda	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
RISARALDA	DANILO VALENCIA	María Murillo 312-7571613 Vereda La Bohemia En el transformador de la vereda Pielroja Baja la luz queda baja constantemente.	El ingeniero Juan Carlos Palacio , menciona que proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
RISARALDA	OTROS	María Murillo 312-7571613 Vereda La Bohemia Felcitar a CHEC porque la mayoría de las redes del municipio están en perfecto estado.	RECONOCIMIENTO	TERMINADO	

RISARALDA	LILIANA MARIA MONCADA	<p>Agradecen se revise la posibilidad, de cambiar la clase de servicio de un acueducto de bombeo o rural porque el agro ya no resiste la cantidad de cobros que se están dando con respecto a los ingresos que recibe, que bueno que CHEC con conciencia revise este aspecto que esta agobiando a las personas que están con el deseo de salir adelante con sus microempresas.</p>	Este tema pasará al espacio Hablando Claro.	TERMINADO	<p>En la reunión se le explicó al usuario el procedimiento a seguir. La clase de servicio de un acueducto es oficial bombeo, es clasificado como con contribución pero no se le cobra contribución del 20% de contribución sino el 10%. Se le indicó que debía presentar una certificación de la alcaldía en donde diga que el acueducto es veredal y solicite la corrección tarifaria en donde se indique que se está facturando con la tarifa que no es. Sin embargo, el usuario no se presentó a la oficina. se identificaron dos números de celular y no fué posible contactarlo 3215908159 y 3116464822.</p>
-----------	-----------------------	--	---	-----------	---



20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Luz Mariela Gil Ramírez  
San Antonio del Chamí

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "**Pendiente**" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "**En trámite**", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "**Terminado**", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

olopel Luz Mariela Gil Ramirez  
Jaime Nelson Ospina Ruiz.

CHC  
Oficina de Atención al Cliente  
Calle 14 de Septiembre No. 200000000  
Manizales, Caldas - Colombia  
Teléfono: 310 2000000  
www.chc.com.co

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
SAN ANTONIO DEL CHAMI	OSCAR MARINO QUINTERO		Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
SAN ANTONIO DEL CHAMI	DANILO VALENCIA	María Oliva Estua c.c. 24.796.454 tel 314-8354883 Vereda Guapá, cerca de la carretera hace variso meses se quemó un transformador el cual cogió ventaja y quemó mi vivienda, necesito saber si me pueden colaborar con algo.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	EN VISITA REALIZADA SE ENCUENTRA QUE SE QUEMO FUE EL MEDIDOR Y NO UN TRANSFORMADOR. EL MEDIDOR LE CORRESPONDE AL USUARIO
SAN ANTONIO DEL CHAMI	DANILO VALENCIA	Luz Marinella Jaramillo 310-4541463 San Antonio del Chami, agradezco reubicación de la torre que se encuentra en la parte del diamante, encima del derrumbe, dado que está a punto de caerse y obstruye los trabajos que se están realizando para restablecer el derrumbe.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	LA TORRE SE ENCUENTRA A UNA DISTANCIA DE APROX 60 MTS DEL DERUMBE Y NO EXISTE PELIGRO
SAN ANTONIO DEL CHAMI	GUILLERMO ANDUQUIA	Luz Marinella Jaramillo 310-4541463 San Antonio del Chami, se requiere remodelación de redes del casco urbano, dado que está sumamente deteriorada la infraestructura, lo cual ocasiona cortes de energía permanenteS cuasando perjuicios importantes para la comunidad	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	DETERMINAR NODO Y PASAR PARA ESTUDIO DE REMODELACION
SAN ANTONIO DEL CHAMI	DANILO VALENCIA	Luz Dary Bigamá Guaqueramá 311-8338941 Vereda La Abania, por el sector de la ramada hay unos cables que están haciendo contacto con las redes de energía. Requerimos servicio de poda.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	SE PROGRAMARA MANTENIMIENTO Y PODA
SAN ANTONIO DEL CHAMI	LUIS ALBERTO BERRIO	Eugenio Guaurabe 313-4554280 C.C. 16.390.112 Vereda Guapá en el contador de mi vivienda, la platina no gira y cada vez que van a realizar la lectura siempre está en cero y no está suspendido el servicio.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Se envia informacion a la localidad Mistrato para ser atendido por el contrato integral

Luz Mariela Gil Ramirez  
 c.c. 1092910200  
 Jaime Nelson Ospina Ruiz  
 c.c. 10117513



SAN ANTONIO DEL CHAMI	OSCAR MARINO QUINTERO	Luz Dary Bigamá Guaqueramá 311-8338941 realizó solicitud desde el año anterior para llevarle energía a una vivienda nueva, llevó todos los documentos requeridos y a la fecha aún no ha pasado nada, la solicitud está a nombre de su esposo Miguel Antonio Tamaniza Estua. c.c. 18.562.727	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
--------------------------	--------------------------	---	--	-----------	--

20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Jesùs Antonio Cossio Mosquera  
Santa Cecilia

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "**Pendiente**" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "**En trámite**", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "**Terminado**", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución RC/ACI AYC

olopel

Leonel A Perea

CC 18 602 902

Tel 319 5712258

GERARDO DELGADO

Benedito

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
SANTA CECILIA	OSCAR MARINO QUINTERO	Eliczer Murillo - 322-2775983 y 319-3818526 c.c. 82.363.611 Comunidad Meseta, estuvieron tomando fotografías y llegó el estudio de CHEC, nos prometieron que nos suministrarían el servicio de energía, los funcionarios estudiaron donde debían poner los postes, nosotros como comunidad limpiamos el terreno para hacer posible la instalación de la infraestructura, nos dijeron que se demoraban alrededor de 15 días o un mes para instalarlo y desde ese día no regresaron. en Manizales estuvimos en una capacitación y también nos mencionaron que el proyecto de la Meseta se llevaría a cabo, pero después de que observamos que no volvieron de CHEC, nos acercamos a la oficina de Pueblo Rico y allí nos informaron que el proyecto se canceló. Queremos que nos digan qué sucedió, mi oración.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	PENDIENTE	
SANTA CECILIA	OSCAR MARINO QUINTERO	Gerardo Delgado Restrepo 321-3804227 c.c. 82.361.788 Vereda Yoraudó de Pueblo Rico Risaralda, somos 7 familias que necesitamos la electrificación, hace tres años estamos solicitando el servicio.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	PENDIENTE	
SANTA CECILIA	OSCAR MARINO QUINTERO	Rafael Delgado 1.135.184.827 322-5679259 somos 8 familias en la vereda Alto Santa Fé Departamento del Chocó, que queremos el servicio de energía, hace tres años lo estamos solicitando.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	PENDIENTE	
SANTA CECILIA	OSCAR MARINO QUINTERO	José Luis Restrepo 314-6184673 Alto Torres, en esta comunidad no tenemos energía y el concejo comunitario no deja llagar la energía, está la escuela y personas sin energía desde hace seis años, dicen que no dejan instalar la energía porque no pertenecen al Resguardo Bítodo Kabu, pero yo sé que para el servicio no deben existir límites.	Se les sugiere a las personas que exponen el tema, que organicen el problema que tienen interno, que busquen la posibilidad de conseguir el permiso y que una vez lleguen a acuerdos pasen la información a CHEC, para la empresa determinar en ese momento se les puede brindar.	TERMINADO	
SANTA CECILIA	DANILO VALENCIA	Arcelia Ortega López 319-3736080 Cinto, cuando recogieron los contadores el señor Anibal se llevó mi contador y dejó un documento diciendo que estaba para revisión, quedo de traerlo a la casa, pero cuando voy a CHEC a preguntar al respecto me dicen que se lo entregaron a mi esposo, sin embargo, mi esposo vive en le Chocó y aunque aparece la firma de mi esposo y la cédula no coincide y eso me parece muy delicado porque mi esposo sólo viene los fines de semana. Esto ha ocasionado muchos problemas con la empresa, por favor agradezco revisar el tema.	Se presta la asesoría a la señora que hace la consulta, se le indica que hacer.	TERMINADO	
SANTA CECILIA	DANILO VALENCIA	Pomplio Campo 316-8076410 Vereda Bichuara al lado de la escuela hay un poste que hay que cambiarlo con urgencia porque está en mal estado y las personas además se suben a el, lo que representa peligro	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de Inspección.	PENDIENTE	
SANTA CECILIA	OSCAR MARINO QUINTERO	Fabio Chalarca 322-5242411 Resguardo Peña del Olvido del Departamento del Chocó, Desde el 2001 a causa del conflicto armado no tenemos energía, hacemos parte del Chocó y el Gobernador Reinaldo Chalarca ya estuvo hablando con el Alcalde del municipio de Tadó Sr. Arismendi, alcalde actual y éste mencionó que no hay problema que CHEC suministre el servicio.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	PENDIENTE	
SANTA CECILIA	DANILO VALENCIA	Crispula Mena 317-5951587 Vereda Aguita Desde hace algunos años he percibido que las ramas de los árboles están tocando redes y torres, por tal razón, solicito amablemente se realice poda en el sector San Juan de Luz, está ubicado a orilla de carretera.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de Inspección.	PENDIENTE	
SANTA CECILIA	OSCAR MARINO QUINTERO	Aino Arce 311-3809000 Alto Mumbuntu solicitud para electrificación para la vereda, no se deja electrificar por parte del Concejo Comunitario del Corregimiento de Santa Cecilia, dicen que el territorio es colectivo, CHEC está disponible para electrificar pero hace falta es el permiso.	Se les sugiere a las personas que exponen el tema, que organicen el problema que tienen interno, que busquen la posibilidad de conseguir el permiso y que una vez lleguen a acuerdos pasen la información a CHEC, para la empresa determinar en ese momento se les puede brindar.	TERMINADO	
SANTA CECILIA	MONICA MARIN	La comunidad rural e indígena manifiesta se estudie la posibilidad de incorporar un nuevo operador Virgin Mobile, que es el operador que utilizan en estas comunidades, les preocupa que con respecto a CHEC están incomunicados en el momento.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	EN TRAMITE	Se estan realizando contactos para una posible negociación con la empresa Virgin Mobile
SANTA CECILIA	PATRICIA LOPEZ	Se solicita hacer una reunión con la Gestora Social, para que les ayude a inscribir las cuentas a través del #415, para que les continúe llegando el mensaje de las suspensiones del servicio de energía programadas. Comunicarse con los gobernadores locales y con la señora Crispula Mena de la vereda 319-3804227 Comunidad Discorón, Departamento de Risaralda. Queremos el servicio de energía, entra por Cigüepa tiene 5 kilómetros para llegar a la comunidad.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	PENDIENTE	
SANTA CECILIA	LUIS ALBERTO BEFRIO	llevamos 22 años sin el servicio, la energía que tenemos es por cablecitos que compramos y pegamos de un transformador del Cigüepa, pero esta situación a causado pérdidas de la vida	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Este caso es para expansión y reposición o atención técnica de clientes, ya que informan que están interesados en contar con el servicio, se programará visita a terreno para validar la conexión legal y proceder a suscribir de ser necesario

SANTA CECILIA	JORGE ALBERTO HERNÁNDEZ	Crispula Mena 317-5951587 Vereda Aguila en la vereda en este último año, se interrumpe con frecuencia el servicio, esta situación ha causado muchas pérdidas en el sector comercial y a esto se sumo la caída de torres.	El ingeniero Jorge Alberto Hernández, hace las claridades del caso respecto a las razones porque las cuales se ha presentado las interrupciones del servicio	TERMINADO	Se elaboro un plan de acción que consta de 4 fases, en las cuales se incluyeran acciones de mejora para toda la línea de 33 KV Viterbo - Apia - Santuario - Pueblo Rico - Santa Cecilia y Guarato. Durante la ejecución de cada fase es necesario suspender el servicio de energía para algunos usuarios lo cual se informará de forma oportuna, el día Lunes 06 de febrero de 2017 se ejecutó la primera fase de este plan donde se desarrollaron las siguientes actividades: CAMBIO DE CABLE DE GUARDA (APROX. 3 KM) INSTALACION DE DPS EN LA LINEA (PARARRAYOS) REUBICACION DE APOYO POR EROSION EN LA VEREDA SANTA MARGARITA (ENTRE PUEBLO RICO Y SANTA CECILIA) MONTAJE DE RECONECTOR EN APIA HACIA PUEBLO RICO CAMBIO DE SECCIONADORES MONOPOLARES HACIA SANTUARIO CAMBIO DE AISLAMIENTO CAMBIO DE TEMPLETES
SANTA CECILIA	JORGE ALBERTO HERNÁNDEZ	Lily Johanna Perea 310-4524946 la energía se ha estado interrumpiendo constantemente, la última vez, se interrumpió por dos días y esto ha afectado a las personas que tienen negocios, de ciertos meses para acá se ha desmejorado el servicio, les preocupa que se interrumpe y regresa repentinamente, les da temor por el daño de electrodomésticos y quién responde ante eso.	El ingeniero Jorge Alberto Hernández, hace las claridades del caso respecto a las razones porque las cuales se ha presentado las interrupciones del servicio	TERMINADO	Se elaboro un plan de acción que consta de 4 fases, en las cuales se incluyeran acciones de mejora para toda la línea de 33 KV Viterbo - Apia - Santuario - Pueblo Rico - Santa Cecilia y Guarato. Durante la ejecución de cada fase es necesario suspender el servicio de energía para algunos usuarios lo cual se informará de forma oportuna, el día Lunes 06 de febrero de 2017 se ejecutó la primera fase de este plan donde se desarrollaron las siguientes actividades: CAMBIO DE CABLE DE GUARDA (APROX. 3 KM) INSTALACION DE DPS EN LA LINEA (PARARRAYOS) REUBICACION DE APOYO POR EROSION EN LA VEREDA SANTA MARGARITA (ENTRE PUEBLO RICO Y SANTA CECILIA) MONTAJE DE RECONECTOR EN APIA HACIA PUEBLO RICO CAMBIO DE SECCIONADORES MONOPOLARES HACIA SANTUARIO CAMBIO DE AISLAMIENTO CAMBIO DE TEMPLETES
SANTA CECILIA	DANILO VALENCIA	Oriando Queragama Arcia 319-3624406 solicito cambio torres por postes metálicos, porque es un riesgo para la comunidades ya se han presentado accidentes y están muy deteriorados	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
SANTA CECILIA	JORGE ALBERTO HERNANDEZ	Lily Johanna Perea 310-4524946 Cuando hay reportes al centro de control, en algunos momentos, bajan la información al técnico de manera errada, les preocupa porque envían a las personas a las direcciones equivocadas. Es una sugerencia para tener en cuenta.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	
SANTA CECILIA	OSCAR MARINO QUINTERO	Vereda Guadual, comunidad Alto Guadual de Pueblo Rico, hay aproximadamente 12 familias de energía, 20 niños estudiando y sin la posibilidad de un servicio fundamental	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	PENDIENTE	

20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Ramón Mina  
Santa Rosa

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "Pendiente" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "En trámite", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "Terminado", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

RAMÓN MINA  
C 10-650-913  
David Medina L  
10058696 P.T.

olopel

Hugo Torres  
1.405.589.

Hever Ramirez  
CC. 1026099

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
SANTA ROSA	DANILO VALENCIA	Ramón Mina 3661218 Fermín López para que por favor reubiquen un poste que está muy cerca de la viga de la casa contigua a la mía.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	El poste al que hace referencia no se puede reubicar, pero del 15 al 28 de Febrero se programara un grupo para que aplome el poste y de esta manera quede separado de la viga de la vivienda, esta labor se ejecutó.
SANTA ROSA	DANILO VALENCIA	Nelson López 317-7311288 Vereda San Andresito, finca Los Nogales, un poste amenaza carse, contacto Duván Salazar 321-8623381	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
SANTA ROSA	OSCAR MARINO QUINTERO	Nelson López 317-7311288 Vereda San Andresito, finca Buenavista de propiedad del señor Carlos antonio Ríos, necesita servicio de energía, contacto con el señor Duván Salazar 321-8623381	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
SANTA ROSA	GUILLERMO ANDUQUIA	Jaime Alberto Galvis 315-7912058 Vereda La Argentina, material vegetal haciendo contacto con los árboles, además crucetas en mal estado.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	NODO D14082 PASAR PARA ESTUDIO DE REMODELACION
SANTA ROSA	DANILO VALENCIA	Jaime Alberto Galvis 315-7912058 Vereda La Argentina, cambio de ciruito, porque en otras partes es más constante la energía que nuestro sector, se interrumpe demasiado	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
SANTA ROSA	CLAUDIA SORAYA OSORIO	Jaime Alberto Galvis 315-7912058 Vereda La Argentina, requeiren el programa de educación para la competitividad para los jóvenes de la vereda la Argentina	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
SANTA ROSA	DANILO VALENCIA	Jorge Quintero 312-8138073 Vereda Sabanitas, cada vez que truena se interrumpe el servicio, agradece mantenimiento en el sector.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	

SANTA ROSA	DANILO VALENCIA	Heiner Mauricio Castaño 313-7974542 Vereda El Kiosko, requiero revisión porque hay material vegetal haciendo contacto con las redes de energía en el sector del kiosko, específicamente desde la Cecilia. Hacer el cambio por red trezada, para no vernos afectados por esta situación de interrupciones constantes.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	DETERMINAR NODO Y PASAR PARA ESTUDIO DE REMODELACION Al momento de la visita, en el nodo C25443 se retira guadua que se encontraba encima de la red secundaria trezada, del nodo C45499 solicitan cambio de red, se realiza un recorrido visual y se observa que las redes secundarias y los apoyos se encuentran en buenas condiciones de uso, se averigua en el sistema el nodo C45499 y no se encuentra incluido en el banco de proyectos de la CHEC, se programara un grupo para que realice labores de poda sobre el circuito secundario del transformador C25499.
SANTA ROSA	CLAUDIA SORAYA OSORIO	Mario Guapacha 314-6777349 portal de la Hermosa, quiere saber si es posible instalar implementos para recreación de niños en el parque del Barrio el Portal.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
SANTA ROSA	DANILO VALENCIA	Luz Dary Valencia 313-7872953 Vereda San Benadino Alto El Venado, solicito instalar el poste para las familias que requieren energía en la escuela que era la perrera, agradezco volver a revisar las casas que las primarias pasan por encima	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Con relación a los postes que se requiere instalar para familias nuevas el usuario informa que ya se llevó la documentación requerida a la oficina de la CHEC, resta esperar el trámite del proceso correspondiente. Al momento de la visita se toma voltajes en diferentes viviendas mostrando un voltaje normal de 115 y 118 voltios, el árbol al que hace referencia se encuentra cumpliendo con distancias de seguridad con respecto a las redes eléctricas de baja tensión, este tiene inclinación hacia las viviendas del sector, por lo que se recomienda dirigir la solicitud al comité de riesgos del municipio. Del 15 al 28 de Febrero se programara un grupo para que reubique el tramo de red primaria que pasa por encima de las viviendas,
SANTA ROSA	DANILO VALENCIA	Luz Dary Valencia 313-7872953 Vereda San Bernadino Alto El Venado, en el sector la energía tiene altibajos más o menos a las 6:30 p.m.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	
SANTA ROSA	DANILO VALENCIA	Luz Dary Valencia 313-7872953 Vereda San Bernadino Alto El Venado, agradece podar un árbol que esta sobre las redes de energía y hay varias viviendas que corren peligro por esta situación	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	

SANTA ROSA	LUIS FERNANDO BETANCUR	María Daniela Ramírez 3647546 Barrio Fermín López, solicito continuar con el programa de manualidades que dirige la doctora Gloria María Rodríguez, hemos aprendido mucho, a la par que realizamos las manualidades, conocemos muchos temas de interés de CHEC. muchas gracias	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Actualmente se está trabajando en el sector mediante la conformación de un grupo coordinado por Gloria María Rodríguez.
SANTA ROSA	DANILO VALENCIA	Nelson López 317-7311288 Cra 8 cll 5 costado del colegio industrial Barrio La Primavera, caja de redes subterranes que se encuentra totalmente llena de tierra y material cemento.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
SANTA ROSA	CESAR AUGUSTO DELGALDO	Martha Berrio 314-7635351 Panorama Country 2 de la Mz 8 Casa 8 Barrio Panorama Country 2 el cable de las acometidas tocan el techo de la mz 8 casa 9. porque cobran la subida del cable si está por fuera.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
SANTA ROSA	DANILO VALENCIA	Lubiola Tamayo 320-7366519 Edén La Hermosa - solicito reubicación postes quedan pegados de las viviendas del barrio el Edén. También están sobrecargados de líneas eléctricas y de otras empresas, especialmente cll 28A y B y 29 C	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	El poste al que hace referencia no se puede reubicar, pero del 15 al 28 de Febrero se programara un grupo para que reubique los postes secundarios de la cr 23b con cll 27 a parametros de anden y via, siempre y cuando la tubería que exista en el terreno permita la reubicación de estos, se ejecutó labor
SANTA ROSA	DIEGO DUQUE	María Dilia Betancur 312-7643621 Barrio Italia Sector Carrilera - solicito muy comedidamente para mi comunidad las capacitaciones que se venían haciendo en años anteriores con la trabajadora social Gloria María Rodríguez, sobre ahorro de energía, cuidado del medio ambiente, lectura de factura y otras estrategias más que venía adelantando la empresa y no regresaron.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Se estudiará y si la solicitud es pertinente, se hará el direccionamiento a la Universidad, para que con el Gestor Educativo responsable de la zona, se proceda a realizar los contactos para acordar fechas, hora, lugar y proceder según la solicitud.



SANTA ROSA	CARLOS ARTURO FRANCO	Nelson López López 317-7311288 que tipo de convenios se pueden hacer entre CHEC y ANUC (asociación nacional de usuarios campesinos de Santa Rosa de Cabal. Ejemplo reforestaciones, mantenimiento de cuencas.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	De acuerdo al MANUAL PARA LA CELEBRACIÓN, MODIFICACIÓN Y RENOVACIÓN DE CONVENIOS Y CONTRATOS QUE SE REVISAN EN SECRETARÍA GENERAL MA-SL-03-000-002, en este caso no aplica la figura de convenio sino la de contrato de colaboración específico, mediante el cual las partes establecen compromisos determinados de colaboración para la consecución de un fin común, cuando haya la necesidad de desarrollar una actividad específica en un tiempo determinado. A través de esta modalidad de convenio interadministrativo o contrato de colaboración las partes comprometen recursos ya sea en dinero o en especie.
------------	----------------------	---	---	-----------	---

*Ben*  
 10088696 Pm  
 Dorio Molina

*[Signature]*  
 Hugo Toledo  
 C.C. 1.565.569

*[Signature]*  
 RAMIRO MINA  
 C 10.950.913

*[Signature]*  
 C.C. 10260899  
 Hoover Ramirez

*[Signature]*  
 4778801  
 Nelson Lopez

20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Magnolia Molina Gonzáles  
Santuario

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "**Pendiente**" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "**En trámite**", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "**Terminado**", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

olopez

*Maria Miliani Gil Cortés*  
25-790-433  
*Claudia Yamel Forero V.*  
25195972

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
SANTUARIO	DANILO VALENCIA	Fernando Hernández c.c. 71.279.238 tel 304-5684575 Vereda Baja Esmeralda, se requiere una cruceta nueva, dado que la que hay está ladeada  Las redes pasan muy bajito, por lo cual se enredan con los árboles.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	LAS REDES BAJITAS HACEN PARTE DE LAS LINEAS DE CARGA DEL USUARIO. SE RECOMIENDA QUE CONSIGA TECNICO PARTICULAR.
SANTUARIO	DANILO VALENCIA	Martha Flórez c.c. 25.193.647 tel: 311-7224415, para reportar problema en la vereda Bajo Esmeralda, sector Puente Tierra, las redes de la energía se encuentran en contacto con los árboles en la finca el Hoyo.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
SANTUARIO	DANILO VALENCIA	Avelino Mena c.c. 9.958.451 en la vereda La Linda hay varios tramos con falta de mantenimiento: En la finca de Rogelio Arredondo hay dos guaduales tocando las redes secundarias. En la finca de Jenny Yeppez, también hay contacto de redes con material vegetal, ocasionando que cuando llueve se interrumpe el servicio con facilidad.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	SE PROGRAMA PARA FEBRERO 01 MANTENIMIENTO DE RED SECUNDARIA Y CAMBIO DE UN TRAMO QUE PASA POR UN GUADUAL SE REALIZO ACTIVIDAD EN LA FECHA PROGRAMADA CON LA ORDEN DE TRABAJO 641058

*Claudia Yanet Fonro* ✓  
25195972

SANTUARIO	DANILO VALENCIA	<p>Abelardo Restrepo Henao - Presidente de JAC de la Vereda Quiebra del Cedral, reporta los siguientes casos de la Vereda Mangos:</p> <p>Luz Mary Restrepo: Recalentamiento de las redes dentro de la casa.</p> <p>Piedad Restrepo, Finca El Clavel, redes totalmente malas sobre la vivienda.</p> <p>Luis Eneider - Finca La Cristalina, redes sobre la vivienda.</p> <p>Gildardo Patiño - Finca Lomitas redes en mal estado y poste muy cercano a la vivienda que reviste peligro.</p> <p>Moraima Monroy - Finca II redes en mal estado</p> <p>Alberto Carvajal - finca las palmitas, energía deficiente y cables en mal estado</p>	<p>proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.</p>	TERMINADO	<p>NODO O23647 Y O23649 PARA EJECUCION DE REMODELACION. YA FUE VISITADO POR EXPANSION Y REPOSICION</p>
SANTUARIO	DANILO VALENCIA	<p>Abelardo Restrepo Henao - Presidente de JAC de la Vereda Quiebra del Cedral, reporta los siguientes casos de la Vereda Quiebra del Cedral:</p> <p>Adalín Mena - Finca El Grillo, redes sobre la vivienda</p> <p>Beatriz Muñoz - Finca Casa Roja redes sobre la vivienda. La Quiebra del Cedral.</p> <p>Antonio Salazar - Finca Bella Vista, cables en mal estado vereda La Quiebra.</p> <p>Flor Elva Vargas: Finca Buena Vista solicitan poste en la vereda La Quiebra.</p> <p>Carlos Humberto - Finca del Rocio, redes sobre la vivienda y mal estado,</p> <p>Liliana Urrego - Fina La Quiebra, redes en mal estado.</p> <p>Mertha Hoyos - Redes sobre la vivienda</p>	<p>proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.</p>	PENDIENTE	

20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Wilson Abel Leguizamon  
Villamaria

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "**Pendiente**" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "**En trámite**", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "**Terminado**", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

olopel

Recibido  
  
c.c. 10214 646  
Mayo 17-2017

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
VILLAMARIA	CARLOS ARTURO FRANCO	Jorge Hernando Osorio 312-2407264 Nueva Primavera, vemos con suma preocupación la instalación de un estiercolero a unos 200 mts de la bocatoma Montevideo y no menos de 20 mts de la corriente del río, donde se procesaran lodos provenientes de trampas de grasa y sistemas sépticos de viviendas baños portátiles entre otros, nos preocupa de gran manera, la contaminación que se va a dar en el río y sus especies, la contaminación en el aire y la cercanía con nuestro barrio.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO ✓	Para esta acción se tuvo la participación de la Gestora Social Angela María Castaño , asistiendo funcionarios de la alcaldía, areneros, líderes de nueva primavera, expusieron sus inquietudes y los funcionarios informaron que tenia toda la documentación al día con los respectivos permisos y de esto tenía conocimiento el dueño del lugar
VILLAMARIA	DANILO VALENCIA	Jairo Antonio Manrique - Barrio La Pradera 312-7441922 cra 9 1 B 04 los árboles ubicados a los lads de Varta y Color Siete, cra 9 cl 3 se encuentra haciendo contacto con las redes, generando riesgos eléctricos para los transeuntes y para la viviendas que se encuentran al rededor.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO ↘	Ver archivo "Mesa Solicitud 423_Respuesta en sitio.pdf" Se realizó visita el 7 de febrero en conjunto con el asistente visita conjunta la segunda semana de febrero de 2017. En visita realizada al sitio se observa que las redes primarias están a una distancia aproximada de 2 mts, la red no está en contacto con la vegetación y no ofrece peligro. Sin embargo CHEC para dar mas seguridad se programará mantenimiento, consistente en poda de vegetación para la semana del 20 al 24 de febrero de 2017. Se adjunta respuesta en sitio con firma del solicitante
VILLAMARIA	CARLOS ARTURO FRANCO	William Salinas 321-6466986 - Nueva Primavera, la inversión social de la empresa en esta vereda debería ser mayor y estar enfocada en obras de infraestructura duradera en el tiempo pues nuestra vereda cuenta con más de 650 habitantes y esta ubicada muy cerca a la Bocatoma de CHEC, en monteideo y captan el agua de nuestro río y teniendo en cuenta que el 95% de nuestra población devenga su sustento de esta zona aledaña a la bocatoma.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO ✓	

VILLAMARIA	CATALINA AROBLEDA	María Isabel Urrego 310-3765915 Los Molinos Villamaría, en días pasados nos fue socializada la página en internet para el trámite de servicio, luego de revisarla, encuentro una sugerencia en cuanto al tono de verde que se utiliza lo encuentro muy brillante y además la letra es blanca lo que contribuye a que no se vea bien la información.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Esta inquietud se pasa al área de comunicaciones de CHEC, quien revisa la solicitud y hace los ajustes pertinentes
VILLAMARIA	PATRICIA LOPEZ	Carlos Arturo Gallego 314-5333887 Villmaría cra 5 No. 9 -10 En nombre de los técnicos del municipio pedimos una charla sobre la explicación de las normas actuales de RETIE que no nos difunden desde el municipio y es muy importante.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	EN TRAMITE	Se paso la solicitud al proceso encargado de adelantar el tema.
VILLAMARIA	CARLOS ARTURO FRANCO	Wilson Granada 3218309577 residencia Cll 6 C No. 1 13 sobre una solicitud del 26 de agosto de 2016 sobre talleres de educación ambiental, identificación de riesgos, sobre proyecto niños súper Héroes Ambientales. Delegado JAC Villa Juanita. Se podrían orientar las charlas los días jueves de 9 a 11 am. Agradecemos tener en cuenta este horario.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	Esta solicitud fue atendida a través del contrato de gestión social Confa - gestora social Angela María Castaño, se le dio respuesta en el mes de septiembre para que coordinara con la gestora social fechas de trabajo
VILLAMARIA	ARMANDO MARTINEZ	José Alberto Jiménez 314-8467847 Santa Ana - cerca al río, última calle, vivo en una vivienda de invasión, de alto riesgo, no teneos energía y la necesito por un tema de salud, en este sector somos como 4 o 5 viviendas que tienen el mismo problema y en el momento estoy pegado de un poste de manera provisional	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	PENDIENTE	
VILLAMARIA	ARMANDO MARTINEZ	Aparicio Obando 314-7892776 Barrio Santana Requerimos 34 servicios nuevos para familias vulnerables, esta es una necesidad urgente.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	este sector ya fue electrificado.

VILLAMARIA	PATRICIA LOPEZ	Gustavo Tabares 314-8240356 cll 8 no 11 84 observe en la comunicación de la CHEC en referencia al RETIE, recuerde el código 5 años para empezar a cumplirlo al igual que norma NTC 20.50.  Sugerencia: Como electricista observe que falta socializar con la comunidad en lo referente al RETIE y el cumplimiento del mismo, porque la comunidad lo ignora y ocurren muchas fallas en su sistema eléctrico en su hogar.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
VILLAMARIA	OTROS	Wilson Abel Leguizamon 314-8070756 8906893 Barrio La Capilla Villmaría - Felicitar a los profesionales y técnicos de CHEC por mantenerse en el tiempo con estos procesos zonales, hablando claro y rendición de cuentas, los cuales han servido para solucionar los problemas de primera mano a los usuarios.	RECONOCIMIENTO	TERMINADO	
VILLAMARIA	DANILO VALENCIA	Rosalba Ocampo 8776865 agradezco revisar el estado de un poste que se encuentra inclinado y puede ocasionar algún imprevisto, está ubicado en la cra 6 con cll 11 esquina, sector centro	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Febrero 22 de 2017: Ver archivo "Mesa Solicitud 432_Respuesta en sitio. pdf" en visita realizada al sitio se observa que la inclinación que presenta el apoyo es normal por el peso de las redes, además se dificulta para la instalación de vientos ya que esta aborde externo del andén y vía pública. El poste no ofrece riesgo.
VILLAMARIA	LILIANA MARIA MONCADA	Estrella Carmona 321-7703680 Vereda Llanitos al frente tienda Alber Con el fin de comunicar mi inquietud sobre los postes, donde se instalaron los contadores ya que están muy bajitos y los pueden tumbar los carros o dañar los niños	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Febrero 22 de 2017: Ver archivo "Mesa Solicitud 433_Respuesta en sitio. pdf" En visita realizada al sitio se observa que los medidores de energía están a una altura de 180 metros los cuales están bien ubicados se enviara copia al personal de clientes para que le de giro al medidor y quede al contrario de la vía.



VILLAMARIA	ANGELA MARIA SANTA	Stella Carmona Arias 321-7703680 Vereda Llanitos Tienda Alber. Agradezco revisión por alto consumo en la propiedad del señor William Giraldo	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO Los días 19 y 20 de septiembre de 2016, se llama al número indicado por la señora Stella Carmona y no fue posible comunicarnos con ella, porque se iba a correo de voz. El día 21/09/2016 según conversación telefónica con doña Stella nos manifiesta que ella no requiere la revisión de alto consumo en su predio el cual figura con número de cuenta 339601708, ella solicita la revisión para un vecino del cual no sabe el número de cuenta ni otros datos. Se le indica a la usuaria que nos confirme el número de cuenta de la factura del señor William Giraldo, también se le sugiere esperar a que liquiden el nuevo período de facturación en la zona rural de Villamaría para que el señor William solicite la revisión por alto consumo del último período facturado. La usuaria manifestó estar de acuerdo y quedó de suministrar el número de cuenta y demás datos para la revisión. De todos modos se estará revisando en el sistema cuando este liquidada la nueva factura para llamar de nuevo a la señora Stella Carmona.
------------	--------------------	--	--	--



20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Danilo Mejía  
Pueblo Rico

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "**Pendiente**" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "**En trámite**", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "**Terminado**", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

olopel

Miguel Guad. Qui. T.  
18603162

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
PUEBLO RICO	DANILO VALENCIA	Ma Yolanda Mosqueta Scarpeta 314-8518377 Barrio Cinto Colonia. El medidor está pegado a una red pero no del poste y quedaron de venir a organizarlo y a la fecha no han venido.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	PENDIENTE	
PUEBLO RICO	OSCAR MARINO QUINTERO	Eulces Siagama Palacio 317-4481584 Resguardo Unificado Embera Chami Zona 3. La comunidad de la Punta, tenemos 8 viviendas sin el servicio de energía.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	PENDIENTE	
PUEBLO RICO	OSCAR MARINO QUINTERO	José Jairo Siagama 319-5371339 c.c. 18.602.543 Vereda Cundum en este sector hay dos viviendas que necesitan el servicio de energía, quisiera saber en que va la solicitud, dado que se hizo en el mes de marzo de 2016.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
PUEBLO RICO	OSCAR MARINO QUINTERO	Miguel Guatiqui 317-4555536 c.c. 16.603.162 Vereda Bajo Palmer Reubicación de 6 casa hacia la parte baja de la vereda y necesitan el servicio de energía. El técnico fue a revisar en Abill y nos dijo que nos tenía respuesta en Mayo y a la fecha aún estamos sin el servicio, ya se llevó la documentación a CHEC y a la fecha no han dado ninguna respuesta.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	EN TRAMITE	YA FUERON A REALIZAR LA VISITA RESPECTIVA Y ESTÁN A LA ESPERA DE LA INSTALACION, ESTE TESTIMONIO LO ENTREGA EL SOLICITANTE EN LA RENDICION DE CUENTAS EFECTUADA EN SANTAGUEDA - MANIZALES, EL 17 DE MARZO DE 2017
PUEBLO RICO	CESAR AUGUSTO DELGADO	Daniilo Mejía c.c. 80355.523 311-7196021 Personero Municipal - Sector Comercial Santa Cecilia, se han recibido quejas sobre el alto consumo o facturación en el sector comercial de Santa Cecilia, visite el establecimiento de Liliana Lloreda y no observé gran cantidad de electrodomésticos, sin embargo la factura es de un gran costo, solicito revisar el sector y socializar con la comunidad, el sector residencial también presenta inconformidades al respecto.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	se realizó visita técnica al predio el pasado 07 de diciembre de 2016, visita atendida por la solicitante, encontrando medidor marca AMP N° 2006 en buen estado de funcionamiento según las pruebas aplicadas, no se detectaron fugas de energía, instalaciones internas en buen estado, medidor con lectura 39267 inferior a la toma en el proceso de lectura en el mes de octubre, lo que indica que se cometió error de lectura en ese periodo, con base a la lectura tomada en la revisión del día 7 de diciembre se procederá al ajuste pertinente y esto se verá reflejado en la próxima facturación. En la misma respuesta se le informa que según información recibida donde el cliente solicita el cambio de medidor por motivos personales, se le informa que para dicho requerimiento debe presentar petición formal ante la oficina, teniendo en cuenta que asumirá todos los costos adicionales que genera el cambio de contador.
PUEBLO RICO	DANILO VALENCIA	Adalide Gutierrez 312-8358166 Vereda Yamal, necesito por favor, una torre cerca de mi vivienda, entrando por el matadero, la torre que está instalada, se encuentra muy deteriorada, está muy oxidada es del año 1985, requiero el cambio antes de que ocurra un accidente.	próximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
PUEBLO RICO	OSCAR MARINO QUINTERO	William Gutiérrez 313-7065062 c.c. 94.262.475 Barrio La Manga del Mister segunda etapa, somos 29 familias en este sector y necesitamos el servicio de energía muchas gracias	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	PENDIENTE	
PUEBLO RICO	JORGE ALBERTO HERNÁNDEZ	Johany Herrera 311-7525070 c.c. 9.867.522 Pueblo Rico hace aproximadamente dos meses se presentaron una serie de cortes de energía que dañaron electrodomésticos y alimentos de gran parte de la población, en un periodo de 20 días se perdieron más de 30 horas de servicio, yo envié derecho de petición con más de 400 firmas pero la respuesta recibida se centró en justificaciones y no dio total respuesta a lo solicitado en el documento. La Docente de la Vereda me manifiesta que en dicha vereda las suspensiones duran 3 y hasta 4 días. Gracias por escucharnos.	próximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Se elaboró un plan de acción que consta de 4 fases, en las cuales se incluirán acciones de mejora para toda la línea de 33 kV Viterbo - Apia - Santuario - Pueblo Rico - Santa Cecilia y Guarato. Durante la ejecución de cada fase es necesario suspender el servicio de energía para algunos usuarios lo cual se informará de forma oportuna, el día lunes 06 de febrero de 2017 se ejecutó la primera fase de este plan donde se desarrollaron las siguientes actividades: CAMBIO DE CABLE DE GUARDA (APROX. 3 KM) INSTALACIÓN DE DPS EN LA LÍNEA (PARARRAYOS) REUBICACIÓN DE APOYO POR EROSION EN LA VEREDA SANTA MARGARITA (ENTRE PUEBLO RICO Y SANTA CECILIA) MONTAJE DE RECONECTADOR EN APIA HACIA PUEBLO RICO CAMBIO DE SECCIONADORES MONOPOLARES HACIA SANTUARIO CAMBIO DE AISLAMIENTO CAMBIO DE TEMPLATES FRENTE A LA RESPUESTA AL DERECHO DE PETICION NO TENGO CONOCIMIENTO NI ES DE MI COMPETENCIA LA RESPUESTA.

20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Martin Eduardo Vinasco  
Quinchía

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "Pendiente" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "En trámite", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "Terminado", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,


OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

olopel

José Ibar Chave  
Cuz Edilia Arce Arce

Papel producido en proceso ambientalmente sostenible

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
QUINCHIA	DANILO VALENCIA	Martín Eduardo Vinasco 313-7040135 c.c. 10.265.117 Vereda Yarumal, sector Finca, propiedad de Alvaro Mora hay un poste averiado hace tiempo, ya presentó cortos y se están quemando las redes, cerca hay un transformador. CHEC visitó quedando de acuerdo con el cambio del poste y no han ido a la fecha gracias.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	el poste averiado que se menciona en la solicitud corresponde a un poste hechizo terminal de línea (esta enbalconado sin templete), en la casa del señor Alvaro Mora - en meses anteriores se realizo adecuacion de la red para darle mas altura y asi retiralo de un gradual al momento no se han vuelto a presentar fallas por motivo de esa línea
QUINCHIA	DANILO VALENCIA	Gerardo Caro Rodríguez c.c. 9.890.770 cel: 311-7824566 Zona Urbana, se requiere cambio de postes, en las siguientes direcciones por construcciones nuevas (garajes y viviendas). Transversal 3 No. 5A 67 Albaneda Gutiérrez cel: 321-7987862. Señora Mary Obando, Barrio Galán cll 12 con cra 15 - 16 cel: 311-7149055	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	UNO DE LOS POSTES ES DE AP OTRO POSTE NO ES DE CHEC Y EL OTRO, DE CHEC, ESTA BIEN UBICADO
QUINCHIA	DANILO VALENCIA	Gerardo Caro Rodríguez c.c. 9.890.770 cel: 311-7824566 Zona Urbana, reubicación de poste y transformador de las zonas de ampliación de la vía Quinchía - Irra, vereda Los Medios, Agua Salada, Mápura.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	ESTAS ACTIVIDADES SE COORDINAN CON LA FIRMA QUE ESTA REALIZANDO LA AMPLIACION DE LA VIA Y LA ALCALDIA

  
 Arce. 10261117  
 Jose Ivan Chove 9.891536  
 Claudia Belar Acosta 25037534  
 Luz Edulvia Arce Arce. 25.037.5220

QUINCHIA	DANILO VALENCIA	Eduvan Alberto Manso 314-6429184 Vereda Punta Lanza. Hay redes que pasan por un bosque poblado, diámetro de redes: 500 a 800 mts. Esto afecta tres viviendas. Ubicación: Cabecera Municipal: usuarios Iván Dario Batero: 311-7455150. Erasmo Osorio 311-7413517 Luz Dary Osorio 314-6703984 favor reubicar las redes porque pasan por el bosque poblado hacia otras tres casas que están al otro lado del bosque	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Las redes corresponden al transformador w41730 , existe un tramo de red secundaria que pasa por un bosque la cual alimenta tres viviendas la red es calibre 4 con torrecillas y postes de concreto; el resto de las redes del transformador estan en calibre 1/0 con torres amarillas chec. Es importante mencionar que el año pasado un usuario solicito el cambio de las redes por PQT lo que se hizo fue instalar templetes para aplomar los postes hechizos de estas tres viviendas y se hablo para cambiar la red abierta que pasa por el bosque por un tramo de red trenzada y que por mantenimiento no es posible la reubicacion ni el cambio de todas las estructuras se queria minimizar el riesgo de falla al instalar la trenza ya que aveces se presenta cortocircuito por que las redes se entorchan en la vegetacion y no se puede realizar poda por que es un bosque de reserva nacimiento de agua.
QUINCHIA	DANILO VALENCIA	Rosa Irene Clavijo 311-7156429 Vereda Quinchía Viejo solicito revisión porque hay árboles haciendo contacto con las redes de energía.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	SE PROGRAMA MANTENIMIENTO DESDE LA SECCION SW42118
QUINCHIA	DANILO VALENCIA	Luz Edilia Arce Arce 25.037.522 313-7236614 Vereda Pomesia. Solicito visita para revisar dos torres de energía que están en peligro de caer, se encuentran bastante ladeadas donde se caigan ocasionaría muchos daños en el sector, esto ocurre en el sector de Amolador en la casa del señor Libaniel Bartolo, la otra está ubicada en el sector Pomesia arriba de la escuela casa del señor Ismael Bartolo.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	se verificó el estado de dos torres secundarias; la primera es en el nodo W42326 la cual es un terminal de línea una torre hechiza la cual esta un poco ladeada no tiene un buen templete, se realizan los correctivos; en este nodo las torres son amarillas en buen estado con cable 1/0. La segunda torre corresponde al nodo W42327 la cual es de paso para dos usuarios esta ladeada requiere un templete para su normalizacion, se ejecuta labor.
QUINCHIA	LUIS ALBERTO BERRIO	Luz Edilia Arce Arce 25.037.522 313-7236614 Vereda Pomesia. Solicito reubicación de contador que esta ubicado en el transformador de Amolador porque me informaron que la tapa esta rota o que no tiene.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	Macromedidor del transformador W42326 requiere tapa - se direcciona al proceso de macromedición para su normalizacion
QUINCHIA	DANILO VALENCIA	Luz Edilia Arce Arce 25.037.522 313-7236614 Vereda Pomesia. Solicito poda porque hay árboles en el sector que están en contacto con redes de energía	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Hojas de plátano hacen contacto con las redes secundaria en el nodo W42327 - - se pueden desojar las matas si se tiene autorizacion del propietario.

QUINCHIA	CESAR AUGUSTO DELGADO	Luz Edilia Arce Arce 25.037.522 313-7236614 Vereda Pomesia. Solicito visita en la vivienda del señor Bartolo Aricapa, Silvio de Jesús pues requieren revisión por alto consumo, ellos han solicitado revisión en la oficina y hasta la fecha no los han visitado.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	SE INGRESO SOLICITUD PQR 1276 SE ENCONTRO CONTADOR NORMAL FUNCIONAMIENTO EL CONSUMO SE DEBE A LA UTILIZACION DE UNA NEVERA EN MAL ESTADO SE LE INFORMO AL USUARIO Y SE LE DIERON LAS RECOMENDACIONES PARA UN USO RACIONAL DEL SERVICIO
QUINCHIA	DANILO VALENCIA	Luz Edilia Arce Arce 25.027.522 313-7236614 Vereda Pomesia. Solicito servicio de poda en el sector del transformador de Amolador hacia la vivienda de Gustavo Gómez y Herman. Otro sector es el que va desde el transformador Pomecia hacia la vivienda del señor Pablo Suárez. Este tema esta causando muchos perjuicios en el sector.	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	En el nodo w42326 de la vereda pomesia existe un arbol por el cual estan pasando las redes secundarias y puede llegara a ocasionar falla - las redes van para dos apoyos donde no hay viviendas, no es posible abrir arcos, seria necesario hacer una retención en la torre de paso para dejar suspendido el servicio de esas líneas o la otra opcion es cortar el arbol. Se ejecuta labor
QUINCHIA	DANILO VALENCIA	Jairo Antonio Quintero 312-7774778 c.c. 9.890.879 En la vereda Sausaguá hay una vivienda la del señor Luis Ladino, las redes primarias pasan por encima de ella, debido a ello, hubo que reubicar esa familia, pero en algunos momentos ocupan esa vivienda	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	SE REVISO Y LAS LINEAS BAJITAS SON LINEAS DE CARGA DE LA CASA VECINA MEDIDOR # 6677017160.
QUINCHIA	GUILLERMO ANDUQUIA	Robinson Ladino Trejos 313-5575877 Vereda Las Cruces c.c. 9.894.652 en la parte baja de la vereda cambiaron todos los postes y redes , los cuales funcionan perfectamente pero en la parte alta de la vereda no se ha hecho el cambio y cuando sopla el viento, permanentemente nos quedamos sin servicio, hay dos postes que son dos tubos de agua de pulgada y uno de ellos sirve de conducción para iluminar una casa con dos personas con discapacidad (adultos mayores con problemas de audición y mudez) como integrante de la JAC nos preocupa demasiado esta situación por el peligro que revista	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	DETERMINAR NODO Y PASAR PARA ESTUDIO DE REMODELACION El nodo del cual es la solicitud es el w42293 cruces alto tiene redes en cable numero 4 y postes hechizos de concreto y tubos metálicos para remodelacion en su totalidad.

QUINCHIA	DANILO VALENCIA	<p>Martin Eduardo Vinasco 313-7040135 c.c. 10.265.117 Vereda Medios - Aguas Claras, sectores en los que debido al mejoramiento y pavimentación de esta vía, crucetas y transformadores están en peligro por el terreno se está debilitando por causa de los derrumbes, taludes, es sabido que ya hubo presencia de funcionarios CHEC y la respuesta fue que este tema no le compete a la empresa, no quedando conforme la comunidad con esta respuesta hablo del Km 8 y Km 6:10 de Irra hacia Quichia , le solicitamos a CHEC que nos apoye y pueda hablar con el consorcio para que revisen el perjuicio que esta causando a la comunidad y el riesgo que representa para la empresa con el daño que puede correr su infraestructura.</p>	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	TERMINADO	SEGÚN LA VISTA DE GRUPOS DE MANTENIMIENTO DE CHEC, ESTOS APOYOS NO SE ENCUENTRAN EN PELIGRO DE CAER Y/O DERUMBARCE,
QUINCHIA	OSCAR MARINO QUINTERO	<p>Duvan Ladino 311-6250883 Mira flores en la vereda tengo un servicio para un molino para la parte alta, aproximadamente 50 mts donde está el contador. En la oficina me dijeron que hiciera la instalación para un contador nuevo y no han solucionado nada, ya se tiene lista la instalación eléctrica, como me lo solicitó la oficina, pero no han realizado el trabajo por parte de CHEC, ya han pasado tres meses de la solicitud.</p>	Se pasará la solicitud al área competente, para que el caso sea revisado.	PENDIENTE	



QUINCHIA	GUILLERMO ANDUQUIA	Marleny Tapasco 321-7386553 Vereda El Pencil y Quinchía, desde hace 4 años hemos venido con la misma solicitud de cambio de poste de energía donde los señores Gabriel Restrepo, Norberto Arias y Margarita Bermúdez, se presenta el problema de apoyos deteriorados en peligro de hacer corto, además cambio de redes.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	Los poste del señor Gabriel Restrepo - Norberto Arias corresponden a nodo W40375 vda el pencil, son postes hechizos de concreto el que se encuentra ubicado en la casa de Norberto Arias, no presenta averías y el que se encuentra ubicado en la casa Gabriel Restrepo no tiene templete pero no esta inclinado (no hay espacio para instalar templete) Nota: los apoyos restantes de este nodo son torres metalicas con línea abierta. En conclusion este nodo esta espara remodelacion. en mesa zonal del año pasado hubo la misma solicitud de cambio de postes Respecto al poste de la señora Margarita Bermudez por medio de la PQT N 1109 se realizo visita tecnica y se programo mantenimiento a una torre repartidora y se le instalo templete a poste de la usuaria para dar realce a las lineas - en ese momento el usuario queria que le cambiaran el poste pero existe tres usuarios en la misma condicion con posteria vieja la otra parte del circuito tiene torres amarillas con cable 1/0.  Se pasa solicitud a proceso Expansión y Remodelación.
QUINCHIA	DANILO VALENCIA	Milder Isaza311-3523343 -- Gonzalo Batero 25037775 Vereda Argentina al Lago - Gonzalo Batero 310-6529692 quisiera que me hicieran un cambio del poste de energía que está en mal estado. Ubeni Botero; Agradezco revisión porque CHEC me hizo remodelación de instalaciones internas y quedó quemando los bombillos	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Se realiza visita a la casa del señor Gonzalo Batero encontrando que el poste es de concreto hechizo terminal de línea el cual no tiene templete. Le corresponde al usuario realiar las adecuaciones
QUINCHIA	GUILLERMO ANDUQUIA	Luz Marina Suárez 311-3894109 Vereda Morro Caustria en el sector hay unas redes que cada vez que ventea se caen ocasionando que se quede sin servicio dos familias ya que el otro circuito ya está mejorado.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	Las viviendas corresponden al nodo W41739 el nodo no esta remodelado y como la usuaria lo manifiesta son dos viviendas las mas afectadas ya que la red no tiene buena altura y pasa por cultivo de platano y ha presentado varias fallas por esa causa - se dificulta el mantenimiento por que es mucha distacia se requiere como minimo dos postes para darle altura a la línea - el nodo requiere remodelacion. Se pasa solicitud a proceso Expansión y Remodelación

QUINCHIA	GUILLEMO ANDUQUIA	José Iván Chore 312-7751347 c.c. 9.891.536 Buenavista parate baja, en este sector hay 7 crucetas en mal estado, un funcionario CHEC tomó fotografías hace 6 meses y la día de hoy no las han cambiado, sector Mateguadua entrada para la cancha de Juantapao el señor se llama Luis Fernando Chore.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	Respecto a la solicitud de la vda buena vista corresponde al nodo W42215 el cual esta construido en cable calibre 4 con poste y torres hechizas, hace poco tiempo la empresa reemplazo un poste de concreto por uno metalico para tender red trenzada para un HV, el resto requiere remodelacion. Nota: existe una torre que da servicio a dos usuarios que requiere trabajo urgente ya que se encuentra muy inclinada por que se arranco la varilla med usuario 6690067189
QUINCHIA	DANILO VALENCIA	Paula Andrea Ruiz 313-5000397 Itálica Alta, en la vereda para alta por el paso malo de la reforma, hay árboles de Eucalipto haciendo contacto con las redes, solicitamos servicio de poda.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	se reslizo visita al nodo W42148 se verifica que no existen arboles tocando circuito remodelado - los arboles motivo de la solicitud son eucaliptos en la orilla de la carretera Quinchia - vda la Ceiba los cuales son muy altos se le informa a la usuar que la empresa no tiene ingerencia sobre estos.
QUINCHIA	DANILO VALENCIA	Hermán Antonio Pescador - Vereda El Retiro 312-5761473 para solicitar la suspensión de las redes en el sector El Guaico, porque la vivienda estaba en zona de riesgo en este momento los arboles están haciendo contacto con las redes, quisiera saber que pasa con esas redes, la empresa se queda con ellas? o el usuario tendría un excedente.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Sector el guaico nodo w41847 se requiere abrir arcos para una poste hechizo terminal que no tiene usuarios, se realiza labor
QUINCHIA	DANILO VALENCIA	Martin Eduardo Vinasco 313-8040135 c.c. 10265117 Vereda Morro Caustria sector donde se encuentran los transformadores 1 via al cementero. 2 via Caustria cerca casa de Trina Suarez se perciben altibajos del servicio, solicitamos una revisión del transformador.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	se revisa transformador w42281 vda morro caustria, se comprueba conexión de bajantes y se indaga con los usuarios que manifiestan que no se presentan altibajos.
QUINCHIA	DANILO VALENCIA	Belisario Manso 320-7864067 Vereda Ciénaga - agradecerle a CHEC por el buen servicio que nos ha prestado, ya se acabaron esas filaS que teníamos que hacer na el pago del servicio	RECONOCIMIENTO	TERMINADO	

QUINCHIA	DANILO VALENCIA	Martin Eduardo Vinasco 313-8040135 c.c. 10265117 Sector Hospital Ancianato en este secto en la esquina encuentra un poste de madera ya terminado su uso y sosteniendo redes, lo que representa peligro porque en la parte baja está podrido.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	LAS REDES NO SON DE CHEC
QUINCHIA	GUILLERMO ANDUQUIA	Flor Elena Buenos 320-6861402 Vereda La Cumbre - La solicitud de la vereda es preguntarle a la empresa CHEC si hay proyecto para terminar de cambiar las crucetas de el sector 2 de la cumbre.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	Nodos W42014 - w42015. SE REMITE AL PROCESO DE EXPANSION Y REPOSICION
QUINCHIA	GUILLERMO ANDUQUIA	José Iván Chore 312-7751347 c.c. 9.891.536 Juantapao en seguida de la terminal de los carros en la finca del señor Carlos Castaño hay una cruceta en mal estado.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	Poste en hechizo en concreto teminal de línea para un solo usuario, el cual se encuentra inclinado , esta en buen estado se requiere aplomar. Nota: las redes de este nodo fueron cambiadas por red trenzada los apoyos no se cambiaron.
QUINCHIA	GUILLERMO ANDUQUIA	Felix de Jesús Pinto 323-5060176 4.537.332 Vereda Ceibal la solicitud esta referida al cambio de redes de energía que están en mal estado y generan cortos, agradece el cambio.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	EN TRAMITE	Nodo W42374 vda ceibal SE TRASLADO LA SOLICITUD AL PROCESO DE EXPANSION Y REPOSICION
QUINCHIA	OSCAR MARINO QUINTERO	Sigifredo Clavijo 321-7201454 Vereda San José tenemos cuatro familias que están en proyecto de electrificación y el transformador no tiene el potencial para alimentar tantas viviendas	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
QUINCHIA	DANILO VALENCIA	María Janeth Bañol 310-4878320 c.c 33.917.940 Vereda Argentina Alta. Como presidenta solicito cambio de redes en la vereda, debido al mal estado en que se encuentran.	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Nodo W41908 las redes son en cable 1/0 con torres amarillas - principalmente la razon de la solicitud es un usuario terminal de línea que las redes estan descolgadas por que la torre se ladio debido a la falta de un buen templete, anteriormente el usuario habia realizado un PQT en la cual se le manifesto que le correspondia aplomar la torre por ser un terminal de línea.

20170230003371

Manizales, 15 de marzo de 2017

Señor(a)  
Magola Ramírez  
Rio Claro

Asunto : Devolución Compromisos Proceso Hablando Claro 2016

Reciba un especial saludo desde La Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. unido a el agradecimiento sincero por su participación activa en esta estrategia denominada Hablando Claro, es muy importante para CHEC entregarles el resultado del proceso efectuado durante el año 2016, como una muestra de seriedad y transparencia con su grupo de interés comunidad y clientes.

Adjunto encuentra una matriz, donde aparecen relacionados los temas que solicitó su municipio o lugar de procedencia y la respuesta a cada uno de ellos. En la columna "Estado" podrá observar en qué grado de ejecución se encuentra cada solicitud.

La solicitud que aparece en Estado "**Pendiente**" significa que aún, no se ha iniciado la gestión, dada la cantidad de solicitudes presentadas y la complejidad de algunas de ellas, por tanto, no podemos decir que terminamos de manera total la ejecución de los compromisos. Oportunamente les estará llegando a ustedes como representantes de sus zonas, la información de los trabajos que se vayan realizando. Aquellos compromisos cuyo estado aparece "**En trámite**", significa que ya se inició su gestión, pero que por la complejidad del asunto u otras razones, aún no se ha terminado en su totalidad. Finalmente, el estado "**Terminado**", como su nombre lo indica, tiene que ver con aquellas solicitudes que ya fueron resueltas por la empresa en su totalidad o que no es viable definitivamente realizarlas.

Esperamos con este ejercicio mostrar el interés de la empresa por mejorar y escuchar de manera directa a las comunidades donde actúa, quisiéramos que nos continúen acompañando de manera activa en este proceso, es importante mencionar que la empresa ha tenido una decidida participación en este ejercicio y usted como representante de su comunidad, es una pieza clave en este relacionamiento que queremos construir y fortalecer todos los días.

Atentamente,

OLGA PATRICIA LOPEZ LONDONO  
Profesional  
Subgerencia de Distribución

olopel

Magola Ramirez Flórez  
C.C. 24'626.151 ch.

Gloria Guaido  
C.C. 30 358912

15'895.528

MUNICIPIO	RESPONSABLE	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	RESPUESTA	ESTADO	SEGUIMIENTO
RIOCLARO	ARMANDO MARTINEZ	Yuli Andrea Gil Vereda La Batea, 311-3262754, solicito asistencia para que CHEC revise la energía en mi vivienda de la cual están pegadas otras dos viviendas (Sector La Guerrera), entrada vivienda de Fabiola Flórez portada amarilla (finca el silencio)	El ingeniero Juan Carlos Palacio , menciona que proxiamamente se visitará y se realizarán las acciones pertinenete, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
RIOCLARO	LILIANA MARIA MONCADA	Luis Eduardo Salazar 3128962549 Solicitamos revisión por alto consumo. Sector Nuevo Rioclaro.	proxiamamente se visitará y se realizarán las acciones pertinenetes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	No se encontró a nadie en el momento de la revisión, se hacen pruebas al medidor encontrándolo normal en las pruebas realizadas. Revisando en el sistema el consumo tiene a bajar en los últimos 2 periodos
RIOCLARO	DANILO VALENCIA	Magola Ramirez - 3148124185 Vereda La Batea - Solicito revisar unas redes externas de la casa de mi mamá, hubo un técnico revisando y no sabe en que quedo el tema. Se requiere mover el poste.	proxiamamente se visitará y se realizarán las acciones pertinenetes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	
RIOCLARO	GUILLERMO ANDUQUIA	Oscar Parra Correa, 311-7314895 Vereda Nueva Primavera, cambio de tres líneas de conducción por una de entorchado, fuertes vientos generan movimientos bruscos en las redes, ocasionado cortos en la vereda nueva primavera. Producción muchas interrupciones, especialment en la manzana E	El ingeniero Juan Carlos Palacio , menciona que proxiamamente se visitará y se realizarán las acciones pertinenete, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	PENDIENTE	
RIOCLARO	DANILO VALENCIA	Olga Lucía Cardona - 314-7091238 Vereda La Batea, hay un cable que se desprendió desde la torre de energía, agradece se revisen las redes - finca La Magnolia	El ingeniero Juan Carlos Palacio , menciona que proxiamamente se visitará y se realizarán las acciones pertinenete, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Octubre 21 de 2016: Ver archivo "Mesa Solicitud 409_Respuesta en sitio.pdf" En visita realizada al sitio se observa que se debe retirar templetta el cual no representa peligro, se programa para el el de nov 2016 nota este trabajo se realiza el dia 14 /02/2017
RIOCLARO	DANILO VALENCIA	Beatriz Sierra 312-2800616 vereda Rioclaro - cambio de transformador por deterioro fuga de aceite. Manzana D casa 5	El ingeniero Juan Carlos Palacio , menciona que proxiamamente se visitará y se realizarán las acciones pertinenete, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Octubre 21 de 2016: En visita realizada al sector se observa que el transformador de la vereda esta en buenas condiciones y no amerita el cambio, en cuanto al aceite que este derramó pudo haber sido por corto en la red el cual puede hervir un tanto pero ahora el equipo esta normal

c.c.  
 Magola Ramirez Flórez 241626-151 ch  
 Gloria Guaido - cc: 30 358912.  
 Diego - 15895-828

RIOCLARO	DANILO VALENCIA	Lucrecia Giraldo 314-8234405 Alto Villarazo - en la parte baja hay tres transformadores y no de ellos constantemente se dispara, cuando hay tormentas, especialmente en la finca de Javier Jaramillo.	El ingeniero Juan Carlos Palacio , menciona que proxicamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	<p>Octubre 21 de 2016: Ver archivo "Mesa Solicitud 4 y 411_Respuesta en sitio.pdf"</p> <p>En visita realizada al sitio se observa que el transformador esta en buen estado,cuando llueve es normal que por descarga atmosferica se queme los fusibles de la seccion o transformador ya que estos actuan como proteccion</p> <p>Octubre 21 de 2016: Ver archivo "Mesa Solicitud 412_Respuesta en sitio.pdf"</p> <p>En visita realizada al sitio se le informa al usuario que cuando se quema el fusible es porque las protecciones deben actuar como medio de protección para las personas, equipos y electrodomesticos y puede ser por condiciones atmosfericas la cual puede quemar en el transformador o seccion, contacto de vegetacion con la red,se verifico las redes del sector y estan en buen estado</p>
RIOCLARO	DANILO VALENCIA	Gloria Giraldo - 314-8639041 Alto Villarazo - parte alta, solicito la revisión del transformador, localizado en la parte alta, vivienda del señor Joel Naranjo, dado que cuando hay tormentas, se suspende el servicio y en las noches se presentan altibajos. Se hace muy extraño porque hace mas de una año, se cambiaron las redes.	El ingeniero Juan Carlos Palacio , menciona que proxicamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	
RIOCLARO	ARMANDO MARTINEZ	Guillermo Tapias - 312-7760039, Rioclaro diagonal al colegio, Mzna B, solicito un poste de energia y servicio para una vivienda nueva	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
RIOCLARO	ARMANDO MARTINEZ	Guillermo Tapias - 312-7760039, Rioclaro la caseta comunal no tiene servicio de energía, agradezco nos asesoren sobre qué hacer para poder gestionar su instalación, Esta misma solicitud la hace Ana María Palacio - 322-2939968 Vereda Rioclaro - menciona que la Junta se haría cargo de la factura.	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	
RIOCLARO	DANILO VALENCIA	María Graciela Serna - 321-6339019 Vereda Santo Domingo - Finca La Playa, tenía servicio de energía en mi vivienda, porque unos políticos me la ayudaron a gestionar y la CHEC se llevó la cruceta y las redes que venían de la Batea, desea que me instalen el servicio nuevamente.	El ingeniero Juan Carlos Palacio , menciona que proxicamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	<p>En varias ocasiones se llama al usuario para acordar visita. Pero éste la postergaba. Telefónicamente manifestó que era mejor cancelar la visita ya que se habia asesorado y se enteró que los trabajos en la finca tenía costo por ser redes particulares y le tocaba pagarlos, para lo cual menciona que ya vive en otro sector (cambio de residencia - Vda la Gurrera) y que no necesita el servicio de energia en la casa que tiene en la Vda Santo Domingo</p>
RIOCLARO	ARMANDO MARTINEZ	Niisa Hurtado - 311-3494140 Vereda La Batea - solicita el servicio de energía para una vivienda nueva., ya se tiene todo instalado, caja de tacos entre otros, requiere es la matricula y el medidor	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	

RIOCLARO	LILIANA MARIA MONCADA	Amilbia Marín 320-7761678 Alto Villarazo, revisión por alto consumo	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Se verifica en el sistema y los consumos son normales y constantes para la carga encontrada, se habla con la señora Amilbia Marín y se explica el resultado de la revisión. Medidor normal en las pruebas de tiempo potencia, no se encontraron fugas de energía.
RIOCLARO	LILIANA MARIA MONCADA	Beatriz Sierra 312-2800616 vereda Rioclaro - cuenta 558149148 requiere revisión por alto consumo. Manzana D	proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Se verifica en el sistema y los consumos son normales y constantes para la carga encontrada, se habla con la señora Martha Salazar y se explica el resultado de la revisión. Medidor normal en las pruebas de tiempo potencia, no se encontraron fugas de energía.
RIOCLARO	DANILO VALENCIA	Claudia Patricia Villegas 310-4261372 Vereda Rioclaro Viejo - Tenemos un lote pequeño, que en el lindero tiene un transformador, el cual al uno construir en la pared, quedaría pegada al transformador. Dirección a mano izquierda de donde está la casa de Juano, donde hay una entrada para una casa vieja. Agradezco me asesoren para revisar si este transformador sería peligroso al lado de la pared o habría forma de correrlo un poco para poder construir.	Proximamente se visitará y se realizarán las acciones pertinentes, de acuerdo a lo que arroje la visita de inspección.	TERMINADO	Octubre 21 de 2016: En visita realizada al sitio se pudo observar que el apoyo que el usuario menciona es una torre del eje principal del circuito donde no se tiene con claridad como piensa construir, para poder mover la infraestructura el usuario debe tener los permisos de planeación y correr con los gastos de movimiento pues estos apoyos ya tienen derechos de servidumbre adquirida, son de vital importancia para el suministro de energía de toda la zona
RIOCLARO	OTROS	Magola Ramírez - 3148124185 Vereda La Batea -Quiero agradecer a CHEC por generar y apoyar estos espacios abiertos de diálogo directo con las comunidades . Reconocemos el esfuerzo y compromiso en prestar un servicio integral, pero más que ese servicio resaltamos mucho el personal humanizado que prestan dichos servicios.  Agradecemos su escucha y valoramos la temática tan buen del día de hoy, muy participativa y colectiva. GRACIAS	RECONOCIMIENTO	TERMINADO	
RIOCLARO	LILIANA MARIA MONCADA	Jorge Eliécer Castaño - 314-7109946 Vereda La Soledad, hace un año más o menos instalaron el servicio a mi vivienda con el programa CHEC ilumina el campo, los señores que la instalaron nos dijeron que la factura continuaría llegando por el \$5.0000, por 10 años, pero no ha sido así, ha aumentado mucho. Cuenta 670023132	Se ofrece la respuesta en la mesa zonal	TERMINADO	Se explica en la misma mesa zonal sobre el valor que le llega en la factura. En ella se encuentran discriminados todos los valores correspondientes a materiales, medidor, etc., y consumo