



## ACTA DE ACUERDO ZONA SUROCCIDENTE

Lugar: Centro vacacional Villa Beatriz, junio 10 de 2022

### Municipio San José

Dentro de la Estrategia de Diálogo Hablando Claro que adelanta CHEC, se tienen definidos cuatro momentos, así: En primera instancia, se desarrollan las mesas zonales, seguidamente el espacio Hablando Claro con el Gerente (**momento dos**), como **tercer momento**: se realiza la formación a voceros y como muestra de seriedad y compromiso con el grupo de interés Comunidad y Clientes, se realiza el **cuarto momento** denominado: "**CHEC Cumple**", el cual está concebido para dar respuesta a los acuerdos pactados entre los representantes de la comunidad y la empresa CHEC; en este documento encontrará, cada una de las solicitudes realizadas en la mesa zonal que le corresponde, con los avances y/o respuesta relacionadas y el estado de la mismas.

Importante mencionar, que los avances entregados en este espacio: "**CHEC Cumple**", corresponden al proceso adelantado durante el año 2021, a continuación, se explica cada uno de los estados en los que se puede encontrar, cada uno de los requerimientos realizados: **Terminado**: como su nombre lo indica ya fue gestionado o se argumenta la razón por la cual no se puede dar respuesta a dicha solicitud; el estado **En trámite**: hace referencia a aquellos requerimientos que ya iniciaron el proceso, pero que aún faltan trámites o que están en espera, pero ya se encuentran programados y el estado **Pendiente**: se refiere a aquellas solicitudes que aún no han iniciado su proceso, o que pueden incluso estar ya terminadas, pero no han sido reportadas al administrador de la información de CHEC.

Agradecemos que ustedes como representantes de sus comunidades, verifiquen los avances, respuestas a las solicitudes, si encuentran imprecisiones o temas que se deben revisar, es relevante que los mencionen, para realizar los ajustes necesarios, agradecemos también, informar si encuentra una solicitud en estado pendiente, pero conocen que ya fue tramitada, para actualizar el estado de la misma.

Valoramos y reconocemos su compromiso y acompañamiento decidido en este proceso

**chec**<sup>®</sup>

Grupo **epm**<sup>®</sup>

Olivero Jairo Antonio P

C.C. 25163969.  
Vocero

W B

C.C. 25025527  
Vocero

Parra

C.C.  
Representante CHEC

\_\_\_\_\_  
C.C.  
Vocero

\_\_\_\_\_  
C.C.  
Vocero



FECHA	MUNICIPIO	TEMAS	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	ESTADO	SEGUIMIENTO
28/9/2019	SAN JOSE	PODA	María Eugenia Tabares Comandante de Bomberos tel. 3103784742 en la vereda La Primavera, bajando a la Quebra Sector Pacífico hay parboles haciendo contacto con material vegetal.	PENDIENTE	Se pasa al asistente de mantenimiento Javier Herrera
28/9/2019	SAN JOSE	INSTALACIONES INTERNAS	María Eugenia Tabares Comandante de Bomberos tel. 3103784742 existe un programa para el mejoramiento de instalaciones internas y que se financie a través de la factura?	TERMINADO	Se ofrece la orientación relacionada con el tema, se les pide a los interesados que se acerquen a la oficina para realizar la respectiva solicitud.
28/9/2019	SAN JOSÉ	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Angela Gonzalez Finca El Ruby Vereda Arrayanes cuenta 350614421 tel. 3144840260 en este sector se interrumpe con frecuencia la energía, la razón principal es el factor climático, no siempre es actado nuestro llamado, resaltando que estamos en época de cosecha y tenemos productos que necesitan de la energía.	TERMINADO	Se explica el tema por parte del ingeniero Hugo Mario Cardona, el tema de protecciones, elementos que interfieren en la prestación del servicio como vegetación, aves, tormentas eléctricas entre otros y la importancia que cuando llamen a CHEC a la línea 115, si identifican factores que pueden estar afectando la prestación del servicio, lo reporten para brindar soluciones efectivas que aportan a la calidad del servicio.
28/9/2019	SAN JOSE	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Beatriz Ruiz Duque cuenta 350614422 tel. 3194759989 Vereda Arrayanes, en este sector se interrumpe con frecuencia la energía, la razón principal es el factor climático, no siempre es actado nuestro llamado, resaltando que estamos en época de cosecha y tenemos productos que necesitan de la energía.	TERMINADO	Se explica el tema por parte del ingeniero Hugo Mario Cardona, el tema de protecciones, elementos que interfieren en la prestación del servicio como vegetación, aves, tormentas eléctricas entre otros y la importancia que cuando llamen a CHEC a la línea 115, si identifican factores que pueden estar afectando la prestación del servicio, lo reporten para brindar soluciones efectivas que aportan a la calidad del servicio.
28/9/2019	SAN JOSE	ALTO CONSUMO	Angela Gonzalez Finca El Ruby Vereda Arrayanes cuenta 350614421 tel. 3144840260. Las tarifas se han incrementado mucho	TERMINADO	Se explica el tema de uso eficiente del servicio, se ofrecen explicaciones frente a instalaciones internas, electrodomésticos en buen servicios, se menciona que si pese a esta explicación continua la insatisfacción puede ir a la oficina o llamar al 3415
28/9/2019	SAN JOSE	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Julian Pineda Grajales Vereda Guaimaral tel. 3136538080 en esta zona ha estado fallando la energía periódicamente, la razón principal es el factor climático, no siempre siendo actado nuestro llamado resaltando que estamos en época de cosecha y tenemos productos que necesitan de la energía.	TERMINADO	Se explica el tema por parte del ingeniero Hugo Mario Cardona, el tema de protecciones, elementos que interfieren en la prestación del servicio como vegetación, aves, tormentas eléctricas entre otros y la importancia que cuando llamen a CHEC a la línea 115, si identifican factores que pueden estar afectando la prestación del servicio, lo reporten para brindar soluciones efectivas que aportan a la calidad del servicio.
28/9/2019	SAN JOSE	ALTO CONSUMO	Nicolás Avellaneda tel. 3232007882 la factura me llega un poco costosa \$40.000, tengo los bombillos y una nevera pero la nevera es viejita	TERMINADO	Se explica el tema de uso eficiente del servicio, se ofrecen explicaciones frente a instalaciones internas, electrodomésticos en buen servicios, se menciona que si pese a esta explicación continua la insatisfacción puede ir a la oficina o llamar al 3415
28/9/2019	SAN JOSE	ALTO CONSUMO	María Hermelinda C Vereda Alto Mira tel 3122436738 nos ha aumentado mucho el valor del consumo en el sector-	TERMINADO	Se explica el tema de uso eficiente del servicio, se ofrecen explicaciones frente a instalaciones internas, electrodomésticos en buen servicios, se menciona que si pese a esta explicación continua la insatisfacción puede ir a la oficina o llamar al 3415
28/9/2019	SAN JOSE	TARIFAS	Pedro cuenta 642395877 tel. 3215636633 cra 3 No 1 A 24 - iglesia La Luz del Mundo. como paso de comercial a residencial, ya que la energía empieza en la casa y baja hasta la casa de oración.	TERMINADO	Se ofrecen las claridades del tema en el espacio, se asesora para que realice una independización del servicio.
28/9/2019	SAN JOSE	MANTENIMIENTO	Pedro cuenta 642395877 tel. 3215636633 cra 3 No 1 A 24 Cuando la vivienda de enseguida el compresor se altera, titilan los bombillos en mi vivienda	TERMINADO	Se asesora al solicitante en la mesa zonal al respecto
28/9/2019	SAN JOSE	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Leopoldo Marcial Buenavista Casa - Las Palmeras tel. 3138293926 quisiera sabe el por qué se demoran para atender la solicitud de un técnico cuando se interrumpe el servicio o hay daños eléctricos.	TERMINADO	Se explica el tema por parte del ingeniero Hugo Mario Cardona, el tema de protecciones, elementos que interfieren en la prestación del servicio como vegetación, aves, tormentas eléctricas entre otros y la importancia que cuando llamen a CHEC a la línea 115, si identifican factores que pueden estar afectando la prestación del servicio, lo reporten para brindar soluciones efectivas que aportan a la calidad del servicio.



28/9/2019	SAN JOSE	ALTO CONSUMO	Leopoldo Marcial Buenavista Casa - Las Palmeras tel. 3138293926 altos costos del servicio, por qué cobran el consumo igual dado que los consumos son diferentes en cada mes?	TERMINADO	Se explica el tema de uso eficiente del servicio, se ofrecen explicaciones frente a instalaciones internas, electrodomésticos en buen servicio, se menciona que si pese a esta explicación continua la insatisfacción puede ir a la oficina o llamar al 3415
28/9/2019	SAN JOSE	SERVICIOS NUEVOS	Liceth Paola Ramírez Vereda la Ciénaga tel. 3127745792 hace 7 meses estamos sin servicio, lo solicitamos y nos informaron que debían cambiar el transformador, dado que la energía que distribuyen en el sector es muy deficiente, por la infraestructura en tal mal estado. también mencionaron que este transformador lo cambiarían en el 2021 y quisiera saber si debo esperar tanto tiempo para disfrutar del servicio?	PENDIENTE	Se asesora para que las varias familias que requieren el servicio y entreguen la documentación, para iniciar el proceso. El ingeniero Hugo Mario Cardona, por las características de la solicitud, dice que se encargará del trámite
28/9/2019	SAN JOSE	MEDIDOR	Bernardo Montes Vereda La Estrella 3117033531 por qué mover un contador cuesta \$120,000, me parece muy costoso, quisiera saber la razón.	TERMINADO	Se ofrece las claridades al respecto en la mesa zonal.
28/9/2019	SAN JOSE	FACTURA	Rafael Ospina dl 5.No 3 57 cuenta 219810901 tel. 3117377126 San Jorge. Por qué esta llegando el valor total de la factura en la parte superior y con letra tan diminuta? Se nos dificulta la lectura	TERMINADO	Se revisa con el solicitante, y lo que refiere es que le cambiaron el lugar al valor de la factura, cuando se le explica donde quedó ubicado el valor, queda conforme, menciona que era que no lo encontraba dentro de la factura.
28/9/2019	SAN JOSE	INSTALACIONES INTERNAS	Rafael Ospina dl 5.No 3 57 cuenta 219810901 tel. 3117377126 San Jorge. Qué trámite debo realizar para cambiar las instalaciones internas?	TERMINADO	Se ofrece la orientación relacionada con el tema, se les pide a los interesados que se acerquen a la oficina para realizar la respectiva solicitud.
28/9/2019	SAN JOSE	ATENCION AL CLIENTE	Jose Reinel Vargas - Personero - cra 2 No. 6 37 tel. 3117843101 se solicita amablemente que la oficina de CHEC permanezca abierta al público todos los días de la semana, ya que el hecho que la funcionaria esté sólo unos días de la semana, causa traumatismos en la comunidad.	TERMINADO	Se menciona que el número de clientes que asiste a la oficina, no hace viable tenerla abierta todos los días, dado que hay días en las que en la oficina no asiste sino una persona, por lo tanto, no es viable esta solicitud
28/9/2019	SAN JOSE	TRANSFORMADORES	Jahir Grajales la Ciénaga tel 3123728957 requerimos cambio de transformador, dado que hay viviendas sin servicio en la vereda y mencionan que el transformador no tiene capacidad.	PENDIENTE	Se asesora para que las varias familias que requieren el servicio y entreguen la documentación, para iniciar el proceso. El ingeniero Hugo Mario Cardona, por las características de la solicitud, dice que se encargará del trámite
28/9/2019	SAN JOSE	TRANSFORMADORES	Jubal Clavijo Vereda Los Calmos tel. 3117590569 Instalación de un transformador adicional en las veredas Los Calmos, debido a que a aumentado el numero de viviendas, sería importante hacer un nuevo estudio técnico	PENDIENTE	Se pasa para revisión en campo por parte del ingeniero Hugo Mario Cardona





## ACTA DE ACUERDO ZONA SUROCCIDENTE

Lugar: Centro vacacional Villa Beatriz, junio 10 de 2022

### Municipio Viterbo

Dentro de la Estrategia de Diálogo Hablando Claro que adelanta CHEC, se tienen definidos cuatro momentos, así: En primera instancia, se desarrollan las mesas zonales, seguidamente el espacio Hablando Claro con el Gerente (**momento dos**), como **tercer momento**: se realiza la formación a voceros y como muestra de seriedad y compromiso con el grupo de interés Comunidad y Clientes, se realiza el **cuarto momento** denominado: "**CHEC Cumple**", el cual está concebido para dar respuesta a los acuerdos pactados entre los representantes de la comunidad y la empresa CHEC; en este documento encontrará, cada una de las solicitudes realizadas en la mesa zonal que le corresponde, con los avances y/o respuesta relacionadas y el estado de la mismas.

Importante mencionar, que los avances entregados en este espacio: "**CHEC Cumple**", corresponden al proceso adelantado durante el año 2021, a continuación, se explica cada uno de los estados en los que se puede encontrar, cada uno de los requerimientos realizados: **Terminado**: como su nombre lo indica ya fue gestionado o se argumenta la razón por la cual no se puede dar respuesta a dicha solicitud; el estado **En trámite**: hace referencia a aquellos requerimientos que ya iniciaron el proceso, pero que aún faltan trámites o que están en espera, pero ya se encuentran programados y el estado **Pendiente**: se refiere a aquellas solicitudes que aún no han iniciado su proceso, o que pueden incluso estar ya terminadas, pero no han sido reportadas al administrador de la información de CHEC.

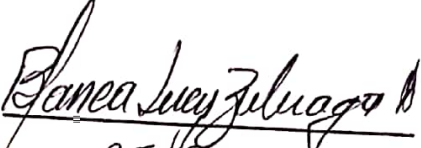
Agradecemos que ustedes como representantes de sus comunidades, verifiquen los avances, respuestas a las solicitudes, si encuentran imprecisiones o temas que se deben revisar, es relevante que los mencionen, para realizar los ajustes necesarios, agradecemos también, informar si encuentra una solicitud en estado pendiente, pero conocen que ya fue tramitada, para actualizar el estado de la misma.

Valoramos y reconocemos su compromiso y acompañamiento decidido en este proceso

**chec**

Grupo EPS

  
C.C. 4602582  
Vocero

  
C.C. 95433212  
Vocero

\_\_\_\_\_  
C.C.  
Vocero

\_\_\_\_\_  
C.C.  
Vocero

  
C.C.  
Representante CHEC



MUNICIPIO	TEMAS	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
VITERBO	APOYOS	Gloria Inés Pérez sector Obrero cra 11 bis No 2 04 tel 3122855149 requiere que se reubique un apoyo que soporta un transformador, del andén a la calle, dado que está atravesado, tapando la casa y presentando riesgos para esa familia.	TERMINADO	Se deja para revisión por parte de mantenimiento EL DIA 21 DE OCTUBRE SE REALIZO VISITA AL SECTOR ENCONTRANDO QUE EL POSTE AL QUE HACEN MENCION ES LA QUE REALIZA LA FUNCION DEL TEMplete Y ESTE NO SE PUEDE RETIRAR YA QUE LA ESTRUCTURA QUE SOSTIENE LAS REDES PRIMARIAS Y EL TRANSFORMADOR SE CAERIAN. LO QUE SE ENCONTRO EN EL PUNTO ES QUE SE DEBE REPONER EL S.P.T (SISTEMA DE PUESTA A TIERRA), LA CUAL SE ENVIO A PROGRAMACION PARA LA EJECUCION.
VITERBO	SERVICIO NUEVO	Gloria Inés Pérez sector Obrero cra 11 bis No 2 04 tel 3122855149 Viviendas bloqueadas, de Interes social tienen necesidad de la energía, estudiar la posibilidad que sea eubteranea, dado que evitamos contaminación visual, dado que es un atractivo turístico y ayuda a la estética del municipio.	TERMINADO	Se debería hacer un convenio con Planeación Municipal, un miembro del concejo, responde que no hay presupuesto, ya se analizó. Desde el proceso de Expansión responden en la mesa, que para el 29 de septiembre se tiene programada esta labor, es decir, al día siguiente de la mesa zonal.
VITERBO	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Gloria Inés Pérez sector Obrero cra 11 bis No 2 04 tel 3122855149 en la vereda El Palmar y Granadillo revisar porque cada vez que ventea nos quedamos sin servicio	EN TRAMITE	Se deja para revisión por parte de Mantenimiento EL DIA 14 DE OCTUBRE SE REALIZO VISITA AL SECTOR ENCONTRANDO QUE LAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO SE HAN DEBIDO A LA TEMPORADA INVERNAL, ADEMAS A QUE HAY UN SECTOR CON VEGETACION CERCA DE LAS REDES SECUNDARIAS LAS CUALES AFECTANDO LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO, SE ESTA PROGRAMANDO CON LA PARTE AMBIENTAL, LA ACTIVIDAD DE PODA CON LA COMUNIDAD EN EL SECTOR
VITERBO	MANTENIMIENTO DE REDES	Gloria Inés Pérez sector Obrero cra 11 bis No 2 04 tel 3122855149 minimizar el cableado que está afectando la contaminación visual del municipio	TERMINADO	Se ofrecen las claridades respectivas en el espacio, respecto a este tema en la mesa zonal. Sobre cableoperadores, es una invitación que se hace a los asistentes del concejo, para que gestionen este tema y con CHEC, podemos acogernos a esta iniciativa, expone el Ingeniero Hugo Mario Cardona
VITERBO	TARIFA	Luis Horacio Flórez 3178131061 En la vereda el Porvenir la caseta comunal aparece con consumo comercial sabiendo que es para actividades sin ánimo de lucro	EN TRAMITE	Se deja pendiente para el análisis del área comercial. De este caso, no encuentro en el sistema una cuenta como tal que se encuentre asociada al servicio de la Caseta Comunal. Por lo anterior creé la solicitud de servicio No. 7667096 de la fecha, con el No. de cuenta 281475479, Escuela, para que el contratista en terreno, verifique si en la caseta existe medidor y servicio de energía, y si es así, para que se realice la identificación del uso del servicio. Nota: el Señor Horacio Flórez, Tel. 3178131061, no me contesta. Las siguientes son las cuentas asociadas al Nodo W37337, aledañas a la caseta, el servicio contiguo es la Escuela, cuenta 281475479, la cual está adecuadamente clasificada tarifariamente como Oficial Tensión 1.
VITERBO	SERVICIO NUEVO	Luis Horacio Flórez 3178131061 Hay unas viviendas que están en construcción en la Vereda El Porvenir y están a tres metros desde el eje central de la vía, si les pueden brindar el servicio de energía?		Se explica el tema de distancias de seguridad, de acuerdo a ello, no es posible prestar el servicio. Solo se está negando servicios por incumplimiento de retiros a vías nacionales, por la vereda pasa la vía Viterbo Apia, la cual es considerada nacional, y debe respetarse retiro de 30 metros a cada lado.
VITERBO	PODA	Gustavo Agudelo 3122234104 Mantenimiento de poda árboles en las vereda del Palmar, Granadillo y veredas del municipio	TERMINADO	Se busca desde Mantenimiento hacer una revisión con el solicitante que es el encargado de la unidad Ambiental del municipio, quien orientará este tema y apoyará para realizar la actividad en los sitios más estratégicos.
VITERBO	SERVICIO NUEVO	Gustavo Agudelo 3122234104 solicito asesoría para revisar que se requiere para el plan de vivienda que obede a un programa del gobierno para casas de interés social, cual es el trámite que se debe surtir para obtener el servicio de energía.	TERMINADO	Se ofrece la asesoría, Se requiere declaración de cumplimiento RETIE, certificado de estrato, uno solo por sector y la fotocopia de la cedula del responsable de cada vivienda, dado que el constructor entrega hasta la acometida y tienen un técnico particular para construir las redes internas
VITERBO	INSTALACIONES INTERNAS	Bianca Lucy zuluaga tel 3133302475 vereda Santa Elena lote 5 parcela 5: teneos el caso de una vivienda construida este año a la cual se le hicieron las instalaciones eléctricas con tubería verde en su totalidad, por la asesoría mía Lucy Zuluaga, como vocera de CHEC, cuando fueron a revisar para poder hacer la solicitud, dijeron que la norma había cambiando y que ese material ya no aplica, por lo cual, me siento directamente responsable, por desconocer la actualidad de la norma, que salida podría darsele a este caso, quedo muy agradecida.	TERMINADO	Se ofrece la claridad sobre el tema, se explica que la responsabilidad es del técnico que debía conocer la norma, sin embargo, revisando con la solicitante, solo fue el cielo raso, se sugiere que hagan el esfuerzo, para que adecuen el cielo raso y no pierdan la inversión.
VITERBO	GESTION SOCIOAMBIENTAL	Bianca Lucy zuluaga tel 3133302475 vereda Santa Elena lote 5 parcela 5: requerimos la presencia de la gestora social, dado que son ellas, quienes nos pueden asesorar, brindar falleres que nos permitan estar actualizados en estos temas y no dar información errada.	EN TRAMITE	Se menciona que se puede realizar una jornada técnico educativa para darle claridad a la comunidad, se acuerda con Mantenimiento para de manera conjunta ejecutar taller Se establece contacto con la solicitante, para brindar un taller de instalaciones internas, tema de riesgos eléctricos y materiales asociados a este tema, se está a la espera de concretar un fecha.
VITERBO	ALUMBRADO PUBLICO	Ana María Montoya casa o. 6 Villamónaco 3233248610 se requiere alumbrado público en las veredas, y sitios estratégicos de la zona rural	TERMINADO	Se ofrecen las claridades sobre el tema en el espacio
VITERBO	SERVICIO NUEVO	Ana María Montoya casa o. 6 Villamónaco 3233248610 qué posibilidad hay que suministren el servicio de energía al asentamiento Bakurvicar, son 18 familias, éstas tienen el terreno alquilado.	TERMINADO	Se ofrecen las claridades frente a la documentación que deben presentar, sobre todo el certificado de planeación municipal, si este permiso no se consigue, la empresa no podrá brindarle el servicio Tel CRIDEC German 3193397900
VITERBO	APOYOS	Marlo Zapata cuenta 332820010-3 Barria Guayabito cl 4 No. 4 54 tel 3217441657 revisión de poste de energía	EN TRAMITE	Este tema esta previsto para el mes de noviembre de 2021
VITERBO	APOYOS	Leoncio Osorio 3145009161 se requiere instalación de poste nuevo cra 4 con cl 4 equina	TERMINADO	Se ofrece la claridad para que haga la solicitud a través de la oficina o el #415



hubo repotenciación de transformador y cambio de redes

VITERBO	VARIOS	Solicitante: Jaime Alberto Murillo Cel: 3206731861 Se solicita que Chec se desplacen al municipio y realicen una visita técnica a los comerciantes de nuestro municipio y hagan una revisión gratuita a los electrodomésticos y redes eléctricas y dejar un diagnóstico de la visita a cada comerciante y así saber cual es la condición de los electrodomésticos y las redes de ellos.	TERMINADO	El día 02/11/2021, fueron realizadas las visitas y revisiones a los establecimientos comerciales, por parte de 2 técnicos y 1 supervisor de Ingeomega, acompañados del interventor por parte de CHEC Edmar René Loatza, encontrando todos los medidores en normal estado de funcionamiento, lecturas consecutivas según las registradas en nuestro sistema. Se revisaron de manera especial, cada uno de los electrodomésticos instalados en los predios. Se dieron recomendaciones de uso racional de energía. PANADERIA RICURAS DE VITERBO CARNICERIA LA PERLA SUPERMERCADO MERCAPLUS PLAZA PANADERIA MANJARES REVUELTERIA PACHECO SUPERMERCADO MERCATODO DE OCCIDENTE
VITERBO	LECTURA	Solicitante: Jaime Alberto Murillo Cel: 3206731861 Solicito que cuan	TERMINADO	Se ofrece la explicación en la mesa zonal: Que este recibo se le deja a quien realice la solicitud, dado que anteriormente se dejaba a todos los clientes y era un desperdicio de papel, dado que incluso era tirado en las calles, por tema de cuidado ambiental, no se volvió a dejar, solo a quien lo solicite
VITERBO	LECTURA	Alberto Villa Tel: 310 5352521 Santa Elena de Viterbo - Solleitan	TERMINADO	se pasa para Jorge Enrique Ortiz, la situación se solucionó pero quieren que se haga el llamado de atención por esta tema. Desde la empresa se capacita periódicamente a las personas que realizan labores en campo y en el próximo espacio, se hará gran énfasis en este tema, para poder ofrecerle tranquilidad a los clientes
VITERBO	GESTION SOCIOAMBIENTAL	Ana María Montoya - Barrio: Villa Mónica Casa 6 - Cel: 3233248610 Solicitamos un proyecto en el cual se ubiquen dos puntos para la recolección de pilas en el parque principal, con el objetivo de que se ayude a divulgar en los colegios, y	TERMINADO	Se ofrecen las claridades sobre el tema, los participantes le sugieren a la solicitante que gestione esta solicitud en la empresa de aseo, que está entregando este tipo de elemento para la recolección de este material
VITERBO	APOYOS	Solicitante: Marió Zapata Ramirez - No de cuenta: 332820010-3 Barrio: Guayabito calle 4 No 4-54 Cel: 3217441657 - 3145009161 Reubicación de poste de energía Radicado # 4722212 de 11 de diciembre de 2020	TERMINADO	Se deja para revisión por parte de Mantenimiento LA ACTIVIDAD DEL RETIRO DEL POSTE YA SE EJECUTO
VITERBO	APOYOS	Gustavo Ramirez Cel: 3113335992 Reubicación de poste de energía Radicado # 4722212 de 11 de diciembre de 2020	TERMINADO	esta repetida
VITERBO	SERVICIO NUEVO	Gustavo Ramirez Cel: 3113335992 revisar distancias de seguridad en varias veredas	TERMINADO	Se ofrecen las claridades sobre el tema en el espacio de mesas zonales
VITERBO	APOYOS	Marina Mailla Vereda El Porvenir tel. 313687634 en la vereda el porvenir se está construyendo una vivienda, donde se está haciendo un plan, allí está ubicada la torre que sostiene unos transformadores, la máquina que hizo el plan, afectó mucho el barranco, debilitando el sector donde se encuentra el poste, agradezco que revisión por el riesgo que representa.	EN TRAMITE	Se deja para revisión por parte de Mantenimiento EL DIA 14 DE OCTUBRE SE REALIZO VISITA AL SECTOR ENCONTRANDO QUE LA MAQUINARIA SE LE ACERCO A LA ESTRUCTURA PRIMARIA SE EVIDENCIO SITIO PARA LA NUEVA UBICACION POR LA CUAL SE REALIZO EL LEVANTAMIENTO RESPECTIVO, PERO NO SE HA PODIDO CONTACTAR A LOS DUEÑOS DEL PREDIO PARA QUE DEN LA AUTORIZACION RESPECTIVA DE REUBICACION DE REDES ESTRUCTURA Y TRANSFORMADOR. LOS NOMBRES QUE NOS DIERON FUERON RODRIGO ESCOBAR 3113810358
VITERBO	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Rodrigo Marin 3154917942 vereda El Socorro cada vez que llueve y ventea, se interrumpe el servicio en las veredas El Socorro y La Linda y lo más grave es que si se interrumpe un viernes en la tarde, se quedan sin servicio hasta el lunes, la justificación es que el funcionario que se encarga de este tema no vive en Viterbo	TERMINADO	Se revisará el tema EL 14 DE OCTUBRE SE REALIZO VISITA AL SECTOR PARA VERIFICAR LA ANOMALIA, ENCONTRANDO CERCANIA DE GUADUAL CON LAS REDES. INMEDIATAMENTE SE GESTIONARON LOS PERMISOS RESPECTIVOS Y SE ENVIO A PROGRAMACION SU EJECUCION.





## ACTA DE ACUERDO ZONA SUROCCIDENTE

Lugar: Centro vacacional Villa Beatriz, junio 10 de 2022

### Asentamiento Afrodescendiente Guamal

Dentro de la Estrategia de Diálogo Hablando Claro que adelanta CHEC, se tienen definidos cuatro momentos, así: En primera instancia, se desarrollan las mesas zonales, seguidamente el espacio Hablando Claro con el Gerente (**momento dos**), como **tercer momento**: se realiza la formación a voceros y como muestra de seriedad y compromiso con el grupo de interés Comunidad y Clientes, se realiza el **cuarto momento** denominado: **"CHEC Cumple"**, el cual está concebido para dar respuesta a los acuerdos pactados entre los representantes de la comunidad y la empresa CHEC; en este documento encontrará, cada una de las solicitudes realizadas en la mesa zonal que le corresponde, con los avances y/o respuesta relacionadas y el estado de la mismas.

Importante mencionar, que los avances entregados en este espacio: **"CHEC Cumple"**, corresponden al proceso adelantado durante el año 2021, a continuación, se explica cada uno de los estados en los que se puede encontrar, cada uno de los requerimientos realizados: **Terminado**: como su nombre lo indica ya fue gestionado o se argumenta la razón por la cual no se puede dar respuesta a dicha solicitud; el estado **En trámite**: hace referencia a aquellos requerimientos que ya iniciaron el proceso, pero que aún faltan trámites o que están en espera, pero ya se encuentran programados y el estado **Pendiente**: se refiere a aquellas solicitudes que aún no han iniciado su proceso, o que pueden incluso estar ya terminadas, pero no han sido reportadas al administrador de la información de CHEC.

Agradecemos que ustedes como representantes de sus comunidades, verifiquen los avances, respuestas a las solicitudes, si encuentran imprecisiones o temas que se deben revisar, es relevante que los mencionen, para realizar los ajustes necesarios, agradecemos también, informar si encuentra una solicitud en estado pendiente, pero conocen que ya fue tramitada, para actualizar el estado de la misma.

Valoramos y reconocemos su compromiso y acompañamiento decidido en este proceso

**chec**<sup>®</sup>

Grupo epm<sup>®</sup>

Natalia Couvea.

c.c. 1059704042.  
Vocero

Heriberto Bueno

C.C. 4593846  
Vocero

Perez  
C.C.  
Representante CHEC

Natalia Andrea Moreno

c.c. 33.993.849.  
Vocero

\_\_\_\_\_  
C.C.  
Vocero



FECHA	MUNICIPIO	TEMAS	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
4/9/2021	GUAMAL	CAJA HERMÉTICA	María Ensueño Moreno tel 3174963813 Entrada Santa Anita Centro poblado Guama qué debo hacer para solicitar la tapa del medidor?	TERMINADO	Se explica el tema, se sugiere que vaya a la oficina, para que reciba una completa asesoría y revise si incluye el costo en la factura
4/9/2021	GUAMAL	SERVICIOS NUEVOS	José Heriberto Bueno 3114065265 solicitud de servicio nuevo desde el 22 de agosto 2020 y hasta la fecha no han dado respuesta. Solicitante Paula Andrea Bueno 1060594921 tel 3193755945 Vereda Santa Anita	TERMINADO	Se explica el tema, se recuerda que hay unos retrasos sobre este tema, pero se sugiere que acudan a la oficina para conocer el estado de la solicitud.
4/9/2021	GUAMAL	REMODELACION DE REDES	José Heriberto Bueno 3114065265 que posibilidad hay de cambiar red desnuda por cable encaucheta o ecológico Vereda Santa Anita - Guamal, hay redes tan bajitas que una persona lo puede tocar con la mano. Se solicita al señor que plantea la situación que describa que líneas son y se refiere a líneas secundarias desnudas.	PÉNDIENTE	Se pasará al proceso de Expansión y Reposición, para su análisis
4/9/2021	GUAMAL	SERVICIOS NUEVOS	Se presentará una propuesta en tomo a agilizar la instalación de servicios nuevos, dado que se están retrasando mucho, más de un año llevan algunas familias esperando, lo que para ellos implica, deterioro en la calidad de vida, por la zona templada que se requiere refrigeración de alimentos, ventiladores o peor aún, quienes teniendo su vivienda, están pagando arrendamiento porque les parece difícil ubicarse en sus casas en ese estado, pero repercute en su economía, dado que ese dinero de arrendamiento podría aprovecharse para otros gastos de primera necesidad, incluso para mejorar la vivienda.	TERMINADO	Se tiene un plan de ejecución en CHEC aumentando grupos de trabajo, para atender construcciones de red para servicios nuevos y HV, donde se espera tener un avance considerable en lo que queda del año 2021 - Hay aproximadamente 295 solicitudes por atender.  Se ha adelantado la atención de solicitudes más antiguas, en este momento hay dificultad con suministro de materiales

## ACTA DE ACUERDO ZONA SUROCCIDENTE

Lugar: Centro vacacional Villa Beatriz, junio 10 de 2022

### Municipio Supía

Dentro de la Estrategia de Diálogo Hablando Claro que adelanta CHEC, se tienen definidos cuatro momentos, así: En primera instancia, se desarrollan las mesas zonales, seguidamente el espacio Hablando Claro con el Gerente (**momento dos**), como **tercer momento**: se realiza la formación a voceros y como muestra de seriedad y compromiso con el grupo de interés Comunidad y Clientes, se realiza el **cuarto momento** denominado: "**CHEC Cumple**", el cual está concebido para dar respuesta a los acuerdos pactados entre los representantes de la comunidad y la empresa CHEC; en este documento encontrará, cada una de las solicitudes realizadas en la mesa zonal que le corresponde, con los avances y/o respuesta relacionadas y el estado de la mismas.

Importante mencionar, que los avances entregados en este espacio: "**CHEC Cumple**", corresponden al proceso adelantado durante el año 2021, a continuación, se explica cada uno de los estados en los que se puede encontrar, cada uno de los requerimientos realizados: **Terminado**: como su nombre lo indica ya fue gestionado o se argumenta la razón por la cual no se puede dar respuesta a dicha solicitud; el estado **En trámite**: hace referencia a aquellos requerimientos que ya iniciaron el proceso, pero que aún faltan trámites o que están en espera, pero ya se encuentran programados y el estado **Pendiente**: se refiere a aquellas solicitudes que aún no han iniciado su proceso, o que pueden incluso estar ya terminadas, pero no han sido reportadas al administrador de la información de CHEC.

Agradecemos que ustedes como representantes de sus comunidades, verifiquen los avances, respuestas a las solicitudes, si encuentran imprecisiones o temas que se deben revisar, es relevante que los mencionen, para realizar los ajustes necesarios, agradecemos también, informar si encuentra una solicitud en estado pendiente, pero conocen que ya fue tramitada, para actualizar el estado de la misma.

Valoramos y reconocemos su compromiso y acompañamiento decidido en este proceso



**chec**<sup>®</sup>

Grupo-epm

Genio Galindo Figueroa S

C.C. 32480471

Vocero

[Signature]

C.C. 159285912

Vocero

[Signature]  
C.C.  
Representante CHEC

[Signature]

C.C. 30.326.460

Vocero

\_\_\_\_\_  
C.C.

Vocero

FECHA	MUNICIPIO	TÉMAS	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
4/9/2021	SUPIA	SERVICIO NUEVO	Jorge Enrique Ríos tel 3008321325 acelerar los procesos de electrificación rural y habilitación de vivienda. Luz Adriana Hernández León cel 3002730076 Pablo Emilio Aguirre Sánchez 3008321325 Johan Sebastián León Cartagena 3148439515	TERMINADO	Se explica el tema, se recuerda que hay unos retrasos sobre este tema, pero se sugiere que acudan a la oficina para conocer el estado de las solicitudes
4/9/2021	SUPIA	VARIOS	Jorge Enrique Ríos tel 3008321325 Chec podría colaborar a la JAC y a la comunidad Afrosemillas de la vereda La Pava, con 50 mts de cable para el servicio de energía de la caseta cultural centro día - Puesto de Familia y 120 mts para caseta comunal Capilla - Escuela - Restaurante Escolar dado que los amigos de lo ajeno, se lo han robado en tres ocasiones.	TERMINADO	Se desea presentar esa propuesta en el espacio Hablando Claro con el Gerente, mencionando que sería instalar cableado subterráneo en este sector, sería una propuesta conjunta: Comunidad y Alcaldía realizarían la obra civil y CHEC de pronto se pueda vincular con el tema eléctrico. Dado que el cable se lo han robado en tres ocasiones y no tendría sentido que se volviera a instalar en la misma forma RESPUESTA: Por parte de CHEC se puede construir nuevamente la red aérea, pero como la propuesta para el gerente es red subterránea, con obra civil a cargo de la alcaldía, se debe realizar análisis con personal de expansión. Transformador W65641. Como se ha presentado hurto de cableado, no es conveniente red subterránea, porque esta es en cobre y por eso tiene más riesgo de robo.



## ACTA DE ACUERDO ZONA SUROCCIDENTE

Lugar: Centro vacacional Villa Beatriz, junio 10 de 2022

### Municipio Marmato

Dentro de la Estrategia de Diálogo Hablando Claro que adelanta CHEC, se tienen definidos cuatro momentos, así: En primera instancia, se desarrollan las mesas zonales, seguidamente el espacio Hablando Claro con el Gerente (**momento dos**), como **tercer momento**: se realiza la formación a voceros y como muestra de seriedad y compromiso con el grupo de interés Comunidad y Clientes, se realiza el **cuarto momento** denominado: "**CHEC Cumple**", el cual está concebido para dar respuesta a los acuerdos pactados entre los representantes de la comunidad y la empresa CHEC; en este documento encontrará, cada una de las solicitudes realizadas en la mesa zonal que le corresponde, con los avances y/o respuesta relacionadas y el estado de la mismas.

importante mencionar, que los avances entregados en este espacio: "**CHEC Cumple**", corresponden al proceso adelantado durante el año 2021, a continuación, se explica cada uno de los estados en los que se puede encontrar, cada uno de los requerimientos realizados: **Terminado**: como su nombre lo indica ya fue gestionado o se argumenta la razón por la cual no se puede dar respuesta a dicha solicitud; el estado **En trámite**: hace referencia a aquellos requerimientos que ya iniciaron el proceso, pero que aún faltan trámites o que están en espera, pero ya se encuentran programados y el estado **Pendiente**: se refiere a aquellas solicitudes que aún no han iniciado su proceso, o que pueden incluso estar ya terminadas, pero no han sido reportadas al administrador de la información de CHEC.

Agradecemos que ustedes como representantes de sus comunidades, verifiquen los avances, respuestas a las solicitudes, si encuentran imprecisiones o temas que se deben revisar, es relevante que los mencionen, para realizar los ajustes necesarios, agradecemos también, informar si encuentra una solicitud en estado pendiente, pero conocen que ya fue tramitada, para actualizar el estado de la misma.

Valoramos y reconocemos su compromiso y acompañamiento decidido en este proceso





Grupo-epm

Claudia Angel

C.C. 43504.603  
Vocero

\_\_\_\_\_

C.C.  
Vocero

DORLEN ABEDELO A

C.C. 4404063  
Vocero

\_\_\_\_\_

C.C.  
Vocero

Recep

C.C.  
Representante CHEC

Numero de referencia  
del expediente de  
recurso de amparo  
# 112. Cel. 595.347.34.114  
para que se declare  
la nulidad de los actos  
de la entidad de  
recursos de amparo  
del expediente de  
recurso de amparo  
del expediente de  
recurso de amparo

FECHA	MUNICIPIO	TEMAS	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
2/9/2021	MARMATO	SERVICIO NUEVO	Nancy Janeth Ruiz - Jiménez Alto 3023655370 muy demorado un servicio nuevo y costosa la licencia ya cuando se tiene todo lo exigido los cambian por otro método de instalación y sumado a eso, se vence la calibración del medidor	TERMINADO	El ingeniero Oscar Marino, ofrece la claridad al respecto, responde que se está dando respuesta a la adecuación de servicios nuevos de acuerdo a la ley (15 días hábiles).
2/9/2021	MARMATO	MANTENIMIENTO DE REDES	Conrado Alexander Trejos - Jiménez Alto 3148055959 una red eléctrica muy baja en el sector Jiménez Alto, presenta la altura de una persona.	PENDIENTE	Se menciona que Roberto Morales, revisará el asunto, se necesita un número de cuenta para poder ubicar el sitio.
2/9/2021	MARMATO	ALTO CONSUMO	José Aristóbulo Ramírez No. Cuenta: 195967503 Sector Boqueron tel 3122392821 revisión por alto consumo	TERMINADO	Se revisa en el sistema por parte de Rafael asistente oficina y se entrega la orientación al respecto
2/9/2021	MARMATO	ALTO CONSUMO	Paulina de Jesús Sánchez cuenta 587420130 sector Cabras tel 31042684627 revisión por alto consumo	TERMINADO	Se revisa en el sistema por parte de Rafael asistente oficina y se entrega la orientación al respecto. Antes de cerrar la reunión se ofrece la respectiva respuesta
2/9/2021	MARMATO	SERVICIO NUEVO	Sector Aguas Clara Jimenez Alto Martha Cecilia Gañan celular de conrado 3148055959 solicite un servicio nuevo y aún no me han dado respuesta.	TERMINADO	Se va a revisar en el sistema, para darle una respuesta al solicitante. Antes de cerrar la reunión se ofrece la respectiva respuesta
2/9/2021	MARMATO	SERVICIO NUEVO	Nancy Janeth Ruiz - Jiménez Alto 3023655370 me están exigiendo instalaciones internas en tubo galvanizado, ya teniendo anteriormente las instalaciones en tubería verde, además, se me venció la calibración del medidor y están exigiendo un medidor nuevo, no tengo recursos, como me pueden ayudar con esta solicitud?	TERMINADO	El ingeniero Oscar Marino, responde que se está dando respuesta a la adecuación de servicios nuevos de acuerdo a la ley (15 días hábiles). Se pide al solicitante que vuelva a realizar la solicitud
2/9/2021	MARMATO	SERVICIO NUEVO	Gilma Martinez cuenta 511980546 Vereda Aguas Clara tel 3148055989 el recibo de energía, está llegando de un costo muy elevado \$182.328 y es estrato 1	TERMINADO	Se revisa en el sistema para dar respuesta, en el espacio se da la respuesta al solicitante.
2/9/2021	MARMATO	CONTRIBUCION	Conrado Alexander Trejos - Jiménez Alto 3148055959 exoneración de la contribución - servicio industrial o comercial, como nos pueden asesorar	TERMINADO	Se asesora a los asistentes por parte del asistente comercial, Rut no mayor a 30 días, copia de cámara y comercio, copia de cédula ampliada al 150, que la dirección de la factura, sea la misma que la del RUT. <b>Se queda con el compromiso de pasar esta información a la administración municipal para que nos ayuden a difundir esta posibilidad.</b>
2/9/2021	MARMATO	CALIDAD DEL SERVICIO	Mario Aurelio Muñoz Ledesma 3217378277 menciona el problema del desfase de las redes chilenas	TERMINADO	El ingeniero Angelo Rincón, responde que se pondrán en contacto telefónico y harán un recorrido, en la tarde de hoy el grupo de pérdidas hará levantamiento del nodo y después de tener esta información se hará una reunión con pérdidas y clientes para tomar decisiones al respecto 24 SEPT 2021 Se realiza visita al nodo W60190 por solicitud de interventores en el cual se encuentran varios molinos con consumos altos haciendo que el transformador tenga recalentamiento, ya que las cajas de los de los bornes se observan con partes derretidas y los tubos donde se encuentran las bajantes hacia los gabinetes presentan una temperaturas muy altas. Por parte del grupo de control se hace como recomendación la instalación de transformador trifásico de 112.5KVA adicional, este requiere una instalación de un poste primario situandolo a un lado del apoyo existente, realizando una partición de la cantidad total de usuarios para obtener mejor flujo de tensión y corriente eléctrica reduciendo las temperaturas y mejorar el servicio de energía tanto el sector industrial como el sector residencial. El transformador, fue repotenciado a 150 KVA



2/9/2021	MARMATO	ATENCION TÉCNICA	Mario Aurelio Muñoz Ledesma 32/17378277 Falta de una persona que se encargue de las quejas de la comunidad relacionadas con la parte técnica. Es urgente tener un técnico en el municipio que pueda dar soporte a las necesidades que tenemos en materia de la prestación del servicio, conociendo además las características del municipio.	PENDIENTE	HABLANDO CLARO
2/9/2021	MARMATO	MANTENIMIENTO DE REDES	Juan Manuel Gallego Mejía Técnico Administrativo de Desarrollo Económico, ambiental y servicios públicos tel 3106548718 en el sector de la Quebrada hay fallas constantes del servicio debido a altibajos, gallas y demás fallencias en la zona que es un sector industrial y residencial	PENDIENTE	Roberto Morales menciona que se hará recorrido desde la parte técnica para identificar la situación y realizar los correctivos.
2/9/2021	MARMATO	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Juan Manuel Gallego Mejía Técnico Administrativo de Desarrollo Económico, ambiental y servicios públicos tel 3106548718 en la zona norte sectores de Echandía, Llano Grande, Cabras y La Cuchilla hay interrupciones del servicio cada vez que ventea o llueve	PENDIENTE	Roberto Morales menciona que se hará recorrido desde la parte técnica para identificar la situación y realizar los correctivos
2/9/2021	MARMATO	DAÑO DE ELECTRODOMESTICOS	Juan Manuel Gallego Mejía Técnico Administrativo de Desarrollo Económico, ambiental y servicios públicos tel 3106548718 En el sector Guadualejo se han presentado fallas y daños de electrodomésticos y luminarias del servicio público, dado que se presentan muchos altibajos.	TERMINADO	Se explica de manera detallada tema, se aclara como reportar este tipo de solicitudes.
2/9/2021	MARMATO	MANTENIMIENTO DE REDES	Juan Manuel Gallego Mejía Técnico Administrativo de Desarrollo Económico, ambiental y servicios públicos tel 3106548718 En la cancha de futbol de cabras hay fallas del servicio ya que no hay funcionalidad debido a que se encienden los reflectores de una de una cancha la otra sección no enciende, esto afecta a la cancha de microfútbol y el alumbrado público.	PENDIENTE	Se deja para revisión por parte Mantenimiento
2/9/2021	MARMATO	REDES ENERGIZADAS	Juan Manuel Gallego Mejía Técnico Administrativo de Desarrollo Económico, ambiental y servicios públicos tel 3106548718 en el camino del cementerio de San Juan al sector Monterredondo, hay un cableado muy viejo, el cual genera muchos altibajos y comenta la comunidad que hay cercos y cables que presentan voltaje en la zona, como sectores energizados.	TERMINADO	se solicita al requiriente que por favor llame de manera inmediata a la línea 115 porque es un tema urgente, se explica la razón por la que se debe realizar la llamada.
2/9/2021	MARMATO	APOYOS	Juan Manuel Gallego Mejía Técnico Administrativo de Desarrollo Económico, ambiental y servicios públicos tel 3106548718 Hay postería que está representando riesgo en varias zonas, solicitamos verificar y realizar los respectivos cambios, los apoyos identificados como prioridad son: Sector Ranchería detras de telecom, Cementerio de Jiménez Bajo, Sector El Colombiano	PENDIENTE	Se explica por parte de la ingeniera Luz Adriana que se haga una visita en conjunto para revisar los puntos específicos y valorar la afectación de los mismos
2/9/2021	MARMATO	INFRAESTRUCTURA	Juan Manuel Gallego Mejía Técnico Administrativo de Desarrollo Económico, ambiental y servicios públicos tel 3106548718 revisar la posibilidad de instalar redes subterranas en zona urbana.	TERMINADO	El ingeniero Oscar Marino responde que Técnicamente es posible, es costoso, se puede hacer canalización cuando hay levantamiento de la vía para algunos trabajos adicionales, porque no se justifica hacer esta labor solo por este tema, dado lo elevado de los costos.  Si hay interés, se pueden hacer acercamientos para revisar conjuntamente el tema, este será un tema que se maneje a través de la admón. municipal y CHEC, directamente, la empresa queda atenta a la señal
2/9/2021	MARMATO	INFRAESTRUCTURA	Juan Manuel Gallego Mejía Técnico Administrativo de Desarrollo Económico, ambiental y servicios públicos tel 3106548718 Se sugiera que al momento de instalar postería y equipos, solicitar a la Secretaría de Planeación la viabilidad de los puntos a intervenir	TERMINADO	Se agradece esta observación, hoy se viene teniendo en cuenta este procedimiento
2/9/2021	MARMATO	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Jesús Alberto Gallego Mejía 3123433681 sector Guadualejo: Servicio intermitente, interrupciones del servicio, daño de redes y electrodomésticos.	PENDIENTE	Se va a realizar un recorrido para identificar que puede estar pasando



2/9/2021	MARMATO	ALUMBRADO NAVIDEÑO	Jesús Alberto Gallego Mejía 3123433681 Responsabilidad Social Empresarial como Marmato es tan especial para la empresa, fuera del servicio, quisieramos que nos apoyen con el Alumbrado Navideño, ya que nunca han hecho nada comprometido con el municipio.	TERMINADO	Se explica el proyecto de Generación de Confianza con todos los beneficios entregados por la empresa a la comunidad Marmateña, se aclara también el proyecto de Educación, dentro de los participantes, hay beneficiarios de ambos procesos, quienes dan testimonio de estas acciones que adelanta CHEC
2/9/2021	MARMATO	MINERIA	Jesús Alberto Gallego Mejía 3123433681 el incremento de la facturación despues del 2010, con reactiva elevada. El solicitante está revisando la posibilidad de remodelar la infraestructura de su mina	TERMINADO	Se le pide que solicite una factibilidad del servicio, el ingeniero Oscar Marino se ofrece para brindarle asesoría.
2/9/2021	MARMATO	MANTENIMIENTO DE REDES	Jesús Alberto Gallego Mejía 3123433681 El tema de las líneas de alta tensión, traslado y reubicación para el desarrollo urbanístico y deportivo, no dan solución ninguna para esto.	TERMINADO	Se aclara el tema por parte del ingeniero Oscar Marino, menciona que este es un trabajo muy costoso, esas redes pertenecen a ISA. Se ofrece una amplia claridad, sobre este asunto.
2/9/2021	MARMATO	ATENCION AL CLIENTE	Jesús Alberto Gallego Mejía - 3123433681 tema de servicio al cliente pésimo, en lo referido a horario y líneas de atención	TERMINADO	Se aclara que los horarios volvieron a la normalidad, que por tema de pandemia, hubo un horario restringido (solo la mañana), pero que precisamente a partir de la semana en la que se está realizando la mesa zonal, se restablece el horario habitual adicional a ello, se realizará la difusión de las líneas de atención, para que se convierta en un tema mas amigable para la comunidad, a través del proyecto Generación de Confianza
2/9/2021	MARMATO	MANTENIMIENTO	Jesús Alberto Gallego Mejía - 3123433681 independizar protección o instalar sección al sector El Tejar el Llano.	PENDIENTE	Roberto Morales se encarga de programar dicha labor.

Observaciones: Tener en cuenta diferentes reclamos por el ~~alto~~ <sup>ALTO</sup> costo de las facturas en la zona industrial sobre todo.

## ACTA DE ACUERDO ZONA SUROCCIDENTE

Lugar: Centro vacacional Villa Beatriz, junio 10 de 2022

### Resguardo Indígena: Cañamomo Lomapieta

Dentro de la Estrategia de Diálogo Hablando Claro que adelanta CHEC, se tienen definidos cuatro momentos, así: En primera instancia, se desarrollan las mesas zonales, seguidamente el espacio Hablando Claro con el Gerente (**momento dos**), como **tercer momento**: se realiza la formación a voceros y como muestra de seriedad y compromiso con el grupo de interés Comunidad y Clientes, se realiza el **cuarto momento** denominado: **"CHEC Cumple"**, el cual está concebido para dar respuesta a los acuerdos pactados entre los representantes de la comunidad y la empresa CHEC; en este documento encontrará, cada una de las solicitudes realizadas en la mesa zonal que le corresponde, con los avances y/o respuesta relacionadas y el estado de la mismas.

Importante mencionar, que los avances entregados en este espacio: **"CHEC Cumple"**, corresponden al proceso adelantado durante el año 2021, a continuación, se explica cada uno de los estados en los que se puede encontrar, cada uno de los requerimientos realizados: **Terminado**: como su nombre lo indica ya fue gestionado o se argumenta la razón por la cual no se puede dar respuesta a dicha solicitud; el estado **En trámite**: hace referencia a aquellos requerimientos que ya iniciaron el proceso, pero que aún faltan trámites o que están en espera, pero ya se encuentran programados y el estado **Pendiente**: se refiere a aquellas solicitudes que aún no han iniciado su proceso, o que pueden incluso estar ya terminadas, pero no han sido reportadas al administrador de la información de CHEC.

Agradecemos que ustedes como representantes de sus comunidades, verifiquen los avances, respuestas a las solicitudes, si encuentran imprecisiones o temas que se deben revisar, es relevante que los mencionen, para realizar los ajustes necesarios, agradecemos también, informar si encuentra una solicitud en estado pendiente, pero conocen que ya fue tramitada, para actualizar el estado de la misma.

Valoramos y reconocemos su compromiso y acompañamiento decidido en este proceso



Grupo-epm

Nilgen E Hernandez

C.C. 30413019  
Vocero

Adriana Guevara Guerrero

C.C. 1.059.705.918  
Vocero

Claudia Zorany Ayala

C.C.  
Vocero 1.060.595.267.

\_\_\_\_\_  
C.C.  
Vocero

Palacios

C.C.  
Representante CHEC



FECHA	MUNICIPIO	TEMAS	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
1/9/2021	RESGUARDO CAÑAMOMO LOMAPRIETA	VARIOS	Huber Díaz Hernández Enfermero Resguardo Indígena de origen Colonial Cañamomo Lomaprieta tel. 3104549828 solicita conocer en qué va la gestión para el apoyo financiero en lo relacionado con proyecto presentado a CHEC y Universidad de Manizales, relacionado con plantas medicinales, proyecto presentado el pasado 6 de agosto en reunión con el Gerente de CHEC y Rector Universidad de Manizales. proyecto orientado al fortalecimiento de la salud propia de la Escuela de Sabiduría Ancestral - línea de espiritualidad, prácticas ancestrales de la partería, transformación de plantas en el abordaje integral por la pandemia de la COVID 19. Valor de la propuesta: CHEC 10.000.000, Universidad de Manizales \$10.000.000 valor total: \$20.000.000	EN TRAMITE	Este tema esta pendiente de definir, dado que se está en la gestión de un memorando de entendimiento para avanzar Universidad de Manizales, Resguardos Indígenas y CHEC, frente a un acuerdo de voluntades para generar acciones que contribuyan a la sostenibilidad territorial, una vez se de continuidad a este trámite las partes (universidad de Manizales y CHEC) como se vinculan con este tema.
1/9/2021	RESGUARDO CAÑAMOMO LOMAPRIETA	APOYOS	Adriana Guevara tel 3184957649 Comunidad Miraflores Resguardo Indígena de origen Colonial Cañamomo Lomaprieta solicitud para revisar un apoyo que se instaló en el patio de una vivienda, no se tiene certeza si se solicitó el permiso o no, porque al momento de la instalación solo se encontraba un integrante de la familia. Esta solicitud se hace, porque fue en la única vivienda que se instaló cerca de la propiedades y es para analizar la posibilidad de reubicarlo.	TERMINADO	se orienta al solicitante, para que realice el reporte por el #415 o por la oficina
1/9/2021	RESGUARDO CAÑAMOMO LOMAPRIETA	APOYOS	Carlos David Cañas Cabildante comunidad de Miraflores cel 3206778440 Se requiere visita a vivienda terminal que tiene problema del poste en mal estado, vivienda del señor Alejandro Largo, parte alta de la Comunidad	TERMINADO	Se deja para revisión por parte del proceso de Manenimiento, respuesta dada por la Ingeniera Luz Adriana Patiño, no obstante deben hacer la solicitud por el #415
1/9/2021	RESGUARDO CAÑAMOMO LOMAPRIETA	MANTENIMIENTO DE REDES	Carlos David Cañas Cabildante comunidad de Miraflores cel, 3206778440 visita para revisar cambio de redés por cable trenzado ya que cuando hacen fuertes vientos las redes de entorchan produciendo cortos circuitos, dado que se encuentran demasiado	TERMINADO	Se deja para revisión por parte del proceso de Manenimiento, respuesta dada por la ingeniera Luz Adriana Patiño, no obstante deben hacer la solicitud por el #415
1/9/2021	RESGUARDO CAÑAMOMO LOMAPRIETA	FACTURA	Factura Rural borrosa, conceptos poco claros en algunos recibos, lo que dificulta la lectura de la misma	TERMINADO	HABLANDO CLARO R/Por parte de contratista ya se gestionó la importación de baterías adicionales. Lo anterior debido a que cuando estas se descargan por debajo del 50%, la impresión se hace más clara o deteriorada. Adicionalmente el contratista realizó el llamado de atención a los trabajadores para que por ningún motivo salgan con impresoras descargadas por debajo de este 50%



## ACTA DE ACUERDO ZONA SUROCCIDENTE

Lugar: Centro vacacional Villa Beatriz, Junio 10 de 2022

### Resguardo Indígena: San Lorenzo

Dentro de la Estrategia de Diálogo Hablando Claro que adelanta CHEC, se tienen definidos cuatro momentos, así: En primera instancia, se desarrollan las mesas zonales, seguidamente el espacio Hablando Claro con el Gerente (**momento dos**), como **tercer momento**: se realiza la formación a voceros y como muestra de seriedad y compromiso con el grupo de interés Comunidad y Clientes, se realiza el **cuarto momento** denominado: "**CHEC Cumple**", el cual está concebido para dar respuesta a los acuerdos pactados entre los representantes de la comunidad y la empresa CHEC; en este documento encontrará, cada una de las solicitudes realizadas en la mesa zonal que le corresponde, con los avances y/o respuesta relacionadas y el estado de la mismas.

Importante mencionar, que los avances entregados en este espacio: "**CHEC Cumple**", corresponden al proceso adelantado durante el año 2021, a continuación, se explica cada uno de los estados en los que se puede encontrar, cada uno de los requerimientos realizados: **Terminado**: como su nombre lo indica ya fue gestionado o se argumenta la razón por la cual no se puede dar respuesta a dicha solicitud; el estado **En trámite**: hace referencia a aquellos requerimientos que ya iniciaron el proceso, pero que aún faltan trámites o que están en espera, pero ya se encuentran programados y el estado **Pendiente**: se refiere a aquellas solicitudes que aún no han iniciado su proceso, o que pueden incluso estar ya terminadas, pero no han sido reportadas al administrador de la información de CHEC.

Agradecemos que ustedes como representantes de sus comunidades, verifiquen los avances, respuestas a las solicitudes, si encuentran imprecisiones o temas que se deben revisar, es relevante que los mencionen, para realizar los ajustes necesarios, agradecemos también, informar si encuentra una solicitud en estado pendiente, pero conocen que ya fue tramitada, para actualizar el estado de la misma.

Valoramos y reconocemos su compromiso y acompañamiento decidido en este proceso



**chec**

Grupo **epm**

Luis Ramirez B

C.C. 15.917.342.

Vocero

[Signature]

C.C. 25038.649

Vocero

Sandra Jimena IB

C.C. 1054702768.

Vocero

C.C.

Vocero

[Signature]

C.C.

Representante CHEC

FECHA	MUNICIPIO	TEMAS	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
31/8/2021	RESGUARDO SAN LORENZO	APOYOS	Ivan Zamora 3216103364 Bueno Comunidad Honduras hay un apoyo en riesgo de caer y las redes estan haciendo contacto con material vegetal en el sector Plazuela	TERMINADO	Se explica el tema, se le solicita al vocero que realice la llamada al #415
31/8/2021	RESGUARDO SAN LORENZO	APOYOS	Ivan Zamora Bueno 3216103364 : Comunidad Honduras, hay un apoyo en riesgo en el sector San Antonio.	TERMINADO	Se explica el tema, se le solicita al vocero que realice la llamada al #415
31/8/2021	RESGUARDO SAN LORENZO	ALUMBRADO PUBLICO	Fabio Augusto Rojas 3116171872 Comunidad Blandón por qué llega en el servicio el alumbrado público?	TERMINADO	Se ofrecen las claridades sobre el tema, se explica el tema de tarifas, consumo de subsistencia, disfrute del servicio
31/8/2021	RESGUARDO SAN LORENZO	TARIFA	Fabio Augusto Rojas 3116171872 Comunidad Blandón por qué hay partes que llega más costoso el servicio de energía que en otras?	TERMINADO	Se ofrecen las claridades sobre el tema, se explica el tema de tarifas, consumo de subsistencia, disfrute del servicio
31/8/2021	RESGUARDO SAN LORENZO	SERVICIO NUEVO	Eleazar Andica Comunidad Bermejál tel 3106882447 se requiere electrificar viviendas nuevas en el sector San Diego	TERMINADO	Se revisará el tema, con un paquete de solicitudes que fue enviada por el Resguardo, para revisar el estado en que se encuentra estas solicitudes, se realizará esta labor a través de Gestión Social -
31/8/2021	RESGUARDO SAN LORENZO	SERVICIO NUEVO	Eleazar Andica Comunidad Bermejál tel 3106882447 se requiere conocer si las solicitudes de los comuneros del sector el Sancudo para electrificar, hay alguna solución.	TERMINADO	Se revisará el tema, con un paquete de solicitudes que fue enviada por el Resguardo, para revisar el estado en que se encuentra estas solicitudes, se realizará esta labor a través de Gestión Social -
31/8/2021	RESGUARDO SAN LORENZO	SERVICIO NUEVO	Eleazar Andica Comunidad Bermejál tel 3106882447 hay solicitudes de viviendas que están ubicada entre 15 y 20 mts de la torre hasta la vivienda y a la fecha no ha habido respuesta.	TERMINADO	Se revisará el tema, con un paquete de solicitudes que fue enviada por el Resguardo, para revisar el estado en que se encuentra estas solicitudes, se realizará esta labor a través de Gestión Social - Dicen que son 14 predios que solicitaron y en CHEC se tiene pendiente 6 por electrificación rural, quedaron en enviar listado. JOSE TEOFILO BUENO BUENO, JOSE RODOLFO DAVILA GAÑAN, JOSE ARNOBIO BUENO BETANCUR, ROSA ELVIRA GAÑAN ANDICA, BLANCA LIGIA GAÑAN ANDICA, LUIS FRANCISCO BETANCUR GAÑAN (Se han ejecutado 912908115, 933717126 - 916917823)
31/8/2021	RESGUARDO SAN LORENZO	FACTURA	Comunidad Centro Poblado tel Gloria Sofia Bañol 3108126090, dar claridad en las facturas sobre las siglas que aparecen en los conceptos que se cobran, porque muchos usuarios no comprenden el significado de lo que estan cobrando.	TERMINADO	solicitud que será llevada al encuentro con el Gerente. R/Por parte de contratista ya se gestionó la importación de baterías adicionales. Lo anterior debido a que cuando estas se descargan por debajo del 50%, la impresión se hace más clara o deteriorada. Adicionalmente el contratista realizó el llamado de atención a los trabajadores para que por ningún motivo salgan con impresoras descargadas por debajo de este 50%
31/8/2021	RESGUARDO SAN LORENZO	APOYOS	Comunidad Centro Poblado tel 3108126090 - Gloria Sofia Bañol poste fracturado sobre via pública, cerca a la vivienda del señor Gerardo León en inmediaciones del rio Aguas Claras y Rio Las Estancias, reportando en el mes de marzo de 2021	TERMINADO	Se dan claridades sobre el tema, se informa a los solicitantes que de salida hacia Riosucio, despues del espacio de mesas zonales, revisaran el tema. R/ La ingeniera Luz Adriana menciona que, despues de hacer la revisión en sitio, se observa que el poste en mención no es Infraestructura de CHEC
31/8/2021	RESGUARDO SAN LORENZO	PODA	Comunidad Centro Poblado Gloria Sofia Bañol tel 3108126090, en la institución educativa San Lorenzo hay varias palmeras, cuando ventea o llueve fuerte hacen contacto con las redes eléctricas, y cuando las hojas se desprenden quedan sobre las redes, lo que afecta la continuidad del servicio.	TERMINADO	Se dan claridades sobre el tema, se informa a los solicitantes que de salida hacá Riosucio, despues del espacio de mesas zonales, revisaran el tema. R/ La Ingeniera Luz Adriana menciona que, después de hacer la revisión en sitio, se observa que las redes a las que se hace alusión no hacen parte de la infraestructura de CHEC

31/8/2021	RESGUARDO SAN LORENZO	VARIOS	<p>Cuando se haga el convenio de facturación de la recolección de residuos entre EMSA y CHEC, se concerte y se de claridad a la comunidad sobre los pagos correspondientes, dado que se puede convertir en una situación de confusión e inconformidad de la comunidad, al observar unos costos mayores. Solicitan que se haga una consulta previa antes de tomar esta decisión.</p>	TERMINADO	<p>Se pasará esta inquietud al area comercial, para que sea tenida en cuenta esta recomendación, esta solicitud será llevada al espacio Hablando Claro.</p> <p>En los contratos de facturación conjunta de tasa de aseo se estipula dentro de las cláusula de obligaciones de la Empresa prestadora del servicio, el diseño y ejecución de un plan de comunicaciones para la debida y oportuna divulgación. Este incluye entre otras acciones reuniones con grupos de Interés, jornadas informativas, cuñas radiales, volanteo, perifoneo, anuncios en redes sociales, anuncio en factura CHEC. Concretamente con EMSA estamos en proceso de formalización de contrato y definición de la fecha para la puesta en marcha, inicialmente en el área urbana de Riosucio según nos lo han manifestado. Es importante aclarar que las tarifas de aseo que se facturen son que nos reporte y tenga autorizadas EMSA.</p>
-----------	-----------------------	--------	---	-----------	--



## ACTA DE ACUERDO ZONA SUROCCIDENTE

Lugar: Centro vacacional Villa Beatriz, junio 10 de 2022

### Resguardo Indígena: Nuestra Señora de la Montaña

Dentro de la Estrategia de Diálogo Hablando Claro que adelanta CHEC, se tienen definidos cuatro momentos, así: En primera instancia, se desarrollan las mesas zonales, seguidamente el espacio Hablando Claro con el Gerente (**momento dos**), como **tercer momento**: se realiza la formación a voceros y como muestra de seriedad y compromiso con el grupo de interés Comunidad y Clientes, se realiza el **cuarto momento denominado: "CHEC Cumple"**, el cual está concebido para dar respuesta a los acuerdos pactados entre los representantes de la comunidad y la empresa CHEC; en este documento encontrará, cada una de las solicitudes realizadas en la mesa zonal que le corresponde, con los avances y/o respuesta relacionadas y el estado de la mismas.

Importante mencionar, que los avances entregados en este espacio: **"CHEC Cumple"**, corresponden al proceso adelantado durante el año 2021, a continuación, se explica cada uno de los estados en los que se puede encontrar, cada uno de los requerimientos realizados: **Terminado**: como su nombre lo indica ya fue gestionado o se argumenta la razón por la cual no se puede dar respuesta a dicha solicitud; el estado **En trámite**: hace referencia a aquellos requerimientos que ya iniciaron el proceso, pero que aún faltan trámites o que están en espera, pero ya se encuentran programados y el estado **Pendiente**: se refiere a aquellas solicitudes que aún no han iniciado su proceso, o que pueden incluso estar ya terminadas, pero no han sido reportadas al administrador de la información de CHEC.

Agradecemos que ustedes como representantes de sus comunidades, verifiquen los avances, respuestas a las solicitudes, si encuentran imprecisiones o temas que se deben revisar, es relevante que los mencionen, para realizar los ajustes necesarios, agradecemos también, informar si encuentra una solicitud en estado pendiente, pero conocen que ya fue tramitada, para actualizar el estado de la misma.

Valoramos y reconocemos su compromiso y acompañamiento decidido en este proceso



Grupo epm

Alfonso Baid

C.C. 15.911.396  
Vocero

\_\_\_\_\_

C.C.  
Vocero

\_\_\_\_\_  
C.C.  
Vocero

\_\_\_\_\_

C.C.  
Vocero

P. Alcedo  
C.C. 30299432  
Representante CHEC

FECHA	MUNICIPIO	TEMAS	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
30/8/2021	RESGUARDO NUESTRA SEÑORA DE LA MONTAÑA	APOYOS	Alfonso Bañol Comunidad Santa Inés tel 3177978202 El transformador No. 1 necesita mejoramiento de redes y torres y algunos puntos en las viviendas, dado lo deteriorado de esta Infraestructura.	TERMINADO	Esta solicitud se debe hacer a través del #415, de acuerdo a orientación de la Inge. Luz Adriana Patiño
30/8/2021	RESGUARDO NUESTRA SEÑORA DE LA MONTAÑA	TRANSFORMADORES	Alfonso Bañol Comunidad Santa Inés tel 3177978202 Se requiere en: Transformador No. 4 Rubén Morales reactivación del servicio, dado que estuvieron mucho tiempo por fuera de su vivienda y regresan para radicarse de nuevo Rocío Pescador Transformador No. 3 Zulma Motato requieren servicios nuevos.	PENDIENTE	De esta solicitud se encargará Fabian Becerra, asistente comercial de CHEC, dado que el solicitante vive muy retirado del municipio, se pondrán en contacto con para guiar al solicitante en como abordar la situación. Se programará revisión previa para conocer al situación de cada vivienda.
30/8/2021	RESGUARDO NUESTRA SEÑORA DE LA MONTAÑA	REMODELACION DE REDES	Humberto Taba tel. 3175245758 Comunidad La Candelaria requerimos cable trenzado y cambio de postes que se encuentran en muy mal estado. Hay 4 transformadores en la comunidad, pero hay unas partes donde se requiere cable trenzado por la distancia entre el apoyo y las viviendas, adicional porque hay material vegetal haciendo contacto con las redes. Adicional las redes están muy deterioradas.	PENDIENTE	Se hace la claridad del tema de acometida, que le corresponde al usuario. Se le va a pasar esta solicitud a Expansión y Remodelación para la respetiva revisión.
30/8/2021	RESGUARDO NUESTRA SEÑORA DE LA MONTAÑA	APOYOS	Julieth Morales Bañol tel. 3172966006 medidor 182933254 Comunidad El Salado solicita la reubicación de un templete que siente una torre de energía para poder dar paso a un vehículo	TERMINADO	Esta solicitud se debe hacer a través del #415, de acuerdo a orientación de la Inge. Luz Adriana Patiño
30/8/2021	RESGUARDO NUESTRA SEÑORA DE LA MONTAÑA	TEMA HABLANDO CLARO	Presentarán procesos técnicos que han presentado en mesas zonales y han obtenido respuesta, lo que ha mejorado el servicio de energía.	TERMINADO	TEMA HABLANDO CLARO





## ACTA DE ACUERDO ZONA SUROCCIDENTE

Lugar: Centro vacacional Villa Beatriz, junio 10 de 2022

### Municipio Riosucio

Dentro de la Estrategia de Diálogo Hablando Claro que adelanta CHEC, se tienen definidos cuatro momentos, así: En primera instancia, se desarrollan las mesas zonales, seguidamente el espacio Hablando Claro con el Gerente (**momento dos**), como **tercer momento**: se realiza la formación a voceros y como muestra de seriedad y compromiso con el grupo de interés Comunidad y Clientes, se realiza el **cuarto momento denominado: "CHEC Cumple"**, el cual está concebido para dar respuesta a los acuerdos pactados entre los representantes de la comunidad y la empresa CHEC; en este documento encontrará, cada una de las solicitudes realizadas en la mesa zonal que le corresponde, con los avances y/o respuesta relacionadas y el estado de la mismas.


Importante mencionar, que los avances entregados en este espacio: **"CHEC Cumple"**, corresponden al proceso adelantado durante el año 2021, a continuación, se explica cada uno de los estados en los que se puede encontrar, cada uno de los requerimientos realizados: **Terminado**: como su nombre lo indica ya fue gestionado o se argumenta la razón por la cual no se puede dar respuesta a dicha solicitud; el estado **En trámite**: hace referencia a aquellos requerimientos que ya iniciaron el proceso, pero que aún faltan trámites o que están en espera, pero ya se encuentran programados y el estado **Pendiente**: se refiere a aquellas solicitudes que aún no han iniciado su proceso, o que pueden incluso estar ya terminadas, pero no han sido reportadas al administrador de la información de CHEC.

Agradecemos que ustedes como representantes de sus comunidades, verifiquen los avances, respuestas a las solicitudes, si encuentran imprecisiones o temas que se deben revisar, es relevante que los mencionen, para realizar los ajustes necesarios, agradecemos también, informar si encuentra una solicitud en estado pendiente, pero conocen que ya fue tramitada, para actualizar el estado de la misma.

Valoramos y reconocemos su compromiso y acompañamiento decidido en este proceso

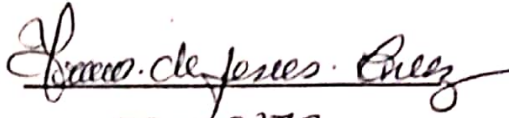
**chec**

Grupo **epm**

  
C.C. 4592901  
Vocero

\_\_\_\_\_  
C.C.  
Vocero

  
C.C.  
Representante CHEC

  
C.C. 25055173  
Vocero

\_\_\_\_\_  
C.C.  
Vocero

FECHA	MUNICIPIO	TEMAS	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
30/8/2021	RIOSUCIO	APOYOS	Ana Celia Ortegón tel 3108429738 Por favor hay un vecino al frente de mi vivienda No. 14 74 cra 6 tiene un poste pegado a la pared de la vivienda, agradecen la reubicación	TERMINADO	Esta solicitud se debe hacer a través del #415, de acuerdo a orientación de la Inge. Luz Adriana Patiño
30/8/2021	RIOSUCIO	APOYOS	Ana Celia Ortegón tel 3108429738 agradezco revisión para cambio de apoyo, dado que en la actualidad tengo un poste muy grande y observo que están instalados unos en un material más liviano, agradecería el cambio. Cra 6 No 14 74 Santa Mónica	TERMINADO	La Ingeniera Luz Adriana patiño, explica que si el poste no está deteriorado o presentando riesgo no se mueve, si el usuario desea moverlo, tiene un costo para el usuario esta reubicación.
30/8/2021	RIOSUCIO	RECONOCIMIENTO	Agradecimientos a CHEC por el proceso de Hablando claro, por esta estrategia de diálogo, que le permite a la comunidades dar a conocer sus problemáticas con respecto al servicio de energía y conocer tema importantes de la empresa	TERMINADO	RECONOCIMIENTO





## ACTA DE ACUERDO ZONA SUROCCIDENTE

Lugar: Centro vacacional Villa Beatriz, junio 10 de 2022

### Municipio Anserma

Dentro de la Estrategia de Diálogo Hablando Claro que adelanta CHEC, se tienen definidos cuatro momentos, así: En primera instancia, se desarrollan las mesas zonales, seguidamente el espacio Hablando Claro con el Gerente (**momento dos**), como **tercer momento**: se realiza la formación a voceros y como muestra de seriedad y compromiso con el grupo de interés Comunidad y Clientes, se realiza el **cuarto momento** denominado: **"CHEC Cumple"**, el cual está concebido para dar respuesta a los acuerdos pactados entre los representantes de la comunidad y la empresa CHEC; en este documento encontrará, cada una de las solicitudes realizadas en la mesa zonal que le corresponde, con los avances y/o respuesta relacionadas y el estado de la mismas.

Importante mencionar, que los avances entregados en este espacio: **"CHEC Cumple"**, corresponden al proceso adelantado durante el año 2021, a continuación, se explica cada uno de los estados en los que se puede encontrar, cada uno de los requerimientos realizados: **Terminado**: como su nombre lo indica ya fue gestionado o se argumenta la razón por la cual no se puede dar respuesta a dicha solicitud; el estado **En trámite**: hace referencia a aquellos requerimientos que ya iniciaron el proceso, pero que aún faltan trámites o que están en espera, pero ya se encuentran programados y el estado **Pendiente**: se refiere a aquellas solicitudes que aún no han iniciado su proceso, o que pueden incluso estar ya terminadas, pero no han sido reportadas al administrador de la información de CHEC.

Agradecemos que ustedes como representantes de sus comunidades, verifiquen los avances, respuestas a las solicitudes, si encuentran imprecisiones o temas que se deben revisar, es relevante que los mencionen, para realizar los ajustes necesarios, agradecemos también, informar si encuentra una solicitud en estado pendiente, pero conocen que ya fue tramitada, para actualizar el estado de la misma.

Valoramos y reconocemos su compromiso y acompañamiento decidido en este proceso

**chec**<sup>®</sup>

Grupo **epm**<sup>®</sup>

Fabio Guales

C.C. 75036578  
Vocero

[Signature]

C.C. 4344256  
Vocero

[Signature]  
C.C.  
Representante CHEC

[Signature]

C.C. 420249742V  
Vocero

[Signature]

C.C. 24.397.236  
Vocero

[Signature]  
75030050

FECHA	MUNICIPIO	TEMAS	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
26/8/2021	ANSERMA	SERVICIO NUEVO	Daniel Arteaga vereda Concharí tel. 3217679706 realicé la solicitud del servicio de energía para una vivienda nueva realizo la solicitud en diciembre de 2020 y a la fecha no he obtenido el servicio.	TERMINADO	Se explica el tema de materiales, que ha dificultado el normal desarrollo de adecuación e instalación de nuevos servicios, este es un programa que CHEC adelanta buscando favorecer a las comunidades más vulnerables, había venido avanzando con normalidad, pero con la pandemia ocasionada por el COVID y se suma el paro presentado en el año 2021, situaciones que no se tenían previstas y que han aportado significativamente a este retraso, ha sido difícil el desatraso, dado que después del paro, los materiales continua siendo difícil su adquisición, por lo tanto se solicita paciencia a los solicitantes y para no generar nuevas expectativas, la empresa no ha abierto el ingreso de nuevas solicitudes, hasta tanto no se iguale con las solicitudes que hoy tiene en espera, estamos en un momento coyuntural frente a ese tema. <b>Servicio conectado en octubre de 2021 con cuenta 939556735</b>
26/8/2021	ANSERMA	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Rigoberto López cuenta 200471126 Juan Pérez tel. 3104408515 en el transformador del sector La Molienda, vivienda de Luciano Velásquez, se presenta continuos cortes de le servicio de energía y desde la vivienda hasta dicho transformador hay redes en cable desnudo.	TERMINADO	Se explica el tema, y se solicita a los participantes que realicen esta solicitud por el #415, por calidad del servicio. Menciona el vocero, que la persona a reportado mucho este tema, se le pide que haga llegar el radicado a la oficina para revisar cual ha sido la respuesta.
26/8/2021	ANSERMA	REMODELACION DE REDES	Fabio Grisales tel 3113655832 Vereda Concharí cuenta 919117284 existe cable desnudo en varias puntos, sector los vallejos, en el sector tres esquinas al lado de abajo hay un transformador y de allí parten unos cables para unas fincas de más abajo.	TERMINADO	Se explica el tema, y se solicita a los participantes que realicen esta solicitud por el #415, se hará el respectivo análisis de criticidad.
26/8/2021	ANSERMA	APOYOS	Uriel Arroyave cuenta 200041251 Vereda El Carmelo Bajo tel. 3103943918, en el sector de la Quebra hay una cruceta de ángulo y se encuentra muy ladeada y con el asentamiento del terreno que se presentó por el invierno, les preocupa que dado que debieron evacuar por el tema de derrumbe, cuando regresen no hayan perdido el derecho a la matrícula.	TERMINADO	Respuesta CHEC, lo que está construido en estructuras no muy técnicas, que como en este caso sucede, probablemente lo construyó la comunidad, se debe hacer la llamada al #415, para analizar la situación.
26/8/2021	ANSERMA	APOYOS	Gloria Rendón cuenta 200407505 Vereda La Floresta tel 3216392750 en la vereda se encuentran muchos postes en mal estado en madera, requerimos remodelación de los mismos.	TERMINADO	Se le aclara el tema al vocero, se pide llamar al #415 para hacer la respectiva revisión
26/8/2021	ANSERMA	INSTALACIONES INTERNAS	sandra Milena Pescador cuenta 271772672 Vereda La Alemania tel 3135440435 agradece la orientación para realizar el cambio de instalaciones internas, cuánto podría el costo?	TERMINADO	Se debe realizar la solicitud en la oficina o través de las líneas de atención, se le informa al vocero para que las personas que requieren este servicio realicen la solicitud, se explican en la mesa zonal, las particularidades de este servicio.
26/8/2021	ANSERMA	INSTALACIONES INTERNAS	Edilma Valencia Rojas cuenta 213402104 cra 1E No. 25 75 San Isidro tel 3233779873 agradece la orientación para realizar el cambio de instalaciones internas, cuánto podría el costo?	TERMINADO	Se debe realizar la solicitud en la oficina o través de las líneas de atención, se le informa al vocero para que las personas que requieren este servicio realicen la solicitud, se explican en la mesa zonal, las particularidades de este servicio.
26/8/2021	ANSERMA	INSTALACIONES INTERNAS	Teresa López cuenta 213410419 cra 1 E No. 26 26 tel 3206622569 agradece la orientación para realizar el cambio de instalaciones internas, cuánto podría el costo?	TERMINADO	Se debe realizar la solicitud en la oficina o través de las líneas de atención, se le informa al vocero para que las personas que requieren este servicio realicen la solicitud, se explican en la mesa zonal, las particularidades de este servicio.
26/8/2021	ANSERMA	INSTALACIONES INTERNAS	Diana Carolina cuenta 213619086 cra 1 E No. 25 48 San Isidro tel 3122355982 agradece la orientación para realizar el cambio de instalaciones internas, cuánto podría el costo?	TERMINADO	Se debe realizar la solicitud en la oficina o través de las líneas de atención, se le informa al vocero para que las personas que requieren este servicio realicen la solicitud, se explican en la mesa zonal, las particularidades de este servicio.



26/8/2021	ANSERMA	INSTALACIONES INTERNAS	Blanca Irene Arango cuenta 213620812 cll 26 No 1 E 21 San Isidro tel 3145130628 agradece la orientación para realizar el cambio de instalaciones internas, cuánto podría el costo?	TERMINADO	Se debe realizar la solicitud en la oficina o traves de las líneas de atención, se le informa al vocero para que las personas que requieren este servicio realicen la solicitud, se explican en la mesa zonal, las particularidades de este servicio.
26/8/2021	ANSERMA	INSTALACIONES INTERNAS	Luis Gerardo Rios cuenta 213387434 Barrio San Isidro cll 27 No 184 tel 3127543131 agradece la orientación para realizar el cambio de instalaciones internas, cuánto podría el costo?	TERMINADO	Se debe realizar la solicitud en la oficina o traves de las líneas de atención, se le informa al vocero para que las personas que requieren este servicio realicen la solicitud, se explican en la mesa zonal, las particularidades de este servicio.
26/8/2021	ANSERMA	INSTALACIONES INTERNAS	Cuenta 215130684 Vereda Alto Cauyá tel 3206651494 María R. agradece la orientación para realizar el cambio de instalaciones Internas, cuánto podría el costo?	TERMINADO	Se debe realizar la solicitud en la oficina o traves de las líneas de atención, se le informa al vocero para que las personas que requieren este servicio realicen la solicitud, se explican en la mesa zonal, las particularidades de este servicio.
26/8/2021	ANSERMA	INSTALACIONES INTERNAS	Luis Enrique Castaño tel 3128084001 Barrio San Isidro agradece la orientación para realizar el cambio de instalaciones Internas, cuánto podría el costo?	TERMINADO	Se debe realizar la solicitud en la oficina o traves de las líneas de atención, se le informa al vocero para que las personas que requieren este servicio realicen la solicitud, se explican en la mesa zonal, las particularidades de este servicio.
26/8/2021	ANSERMA	PODA	Luis Carlos Cañas tel 3128242365 Vereda El Paraiso cuenta 281763327 se requiere poda de árboles	TERMINADO	Se informa a la vocera que hagan la solicitud a través del #415, como se observa que son varias solicitudes de este tema, en la misma vereda, se solicita que hagan una sola solicitud y que ayuden a gestionar los permisos, la vocera menciona que esta solicitud es realizada por su familia, así que no hay inconveniente con el tema de permisos
26/8/2021	ANSERMA	REMODELACION DE REDES	Henry Orlando Cañas cuenta 281749271 Vereda El Paraiso tel 3005754256 se requiere poda de árboles y encauchetado de redes	TERMINADO	Se informa a la vocera que hagan la solicitud a través del #415, como se observa que son varias solicitudes de este tema, en la misma vereda, se solicita que hagan una sola solicitud y que ayuden a gestionar los permisos, la vocera menciona que esta solicitud es realizada por su familia, así que no hay inconveniente con el tema de permisos
26/8/2021	ANSERMA	PODA	Héctor Fabio Bermúdez cuenta 281747607 Vereda el Paiso tel 31130555422 se requiere poda de árboles y encauchetado de redes de energía	TERMINADO	Se informa a la vocera que hagan la solicitud a través del #415, como se observa que son varias solicitudes de este tema, en la misma vereda, se solicita que hagan una sola solicitud y que ayuden a gestionar los permisos, la vocera menciona que esta solicitud es realizada por su familia, así que no hay inconveniente con el tema de permisos
26/8/2021	ANSERMA	PODA	Berenice Alvarez vereda El Paraiso tel 3123830943 se requiere poda de árboles y encauchetado de redes de energía	TERMINADO	Se informa a la vocera que hagan la solicitud a través del #415, como se observa que son varias solicitudes de este tema, en la misma vereda, se solicita que hagan una sola solicitud y que ayuden a gestionar los permisos, la vocera menciona que esta solicitud es realizada por su familia, así que no hay inconveniente con el tema de permisos
26/8/2021	ANSERMA	TRANSFORMADORES	María Perpetua Sierra tel 3206651494 Los usuarios del servicio de energía de la vereda Cauya Alto, del municipio de Anserma, solicitamos amablemente el cambio de transformador de energía de este sector, debido a que fue instalado uno para trece usuarios y en la actualidad hay 25, lo cual hace que sea deficiente en el servicio y que ocasione daños en nuestros electrodomésticos.	TERMINADO	Esta solicitud llegó a través de comunicación escrita, que se le entregó al asistente de la oficina, la ingeniera Luz Adriana Patiño menciona que se debe ingresar como tema de calidad del servicio para que sea revisado.

26/8/2021	ANSERMA	SERVICIO NUEVO	Agilizar las solicitudes en tiempos de atención del programa habilitación de vivienda (caso Daniel Arteaga - Vereda Conchar)	TERMINADO	<p>Se explica el tema de materiales, que ha dificultado el normal desarrollo de adecuación e instalación de nuevos servicios, este es un programa que CHEC adelanta buscando favorecer a las comunidades más vulnerables, había venido avanzando con normalidad, pero con la pandemia ocasionada por el COVID y se suma el paro presentado en el año 2021, situaciones que no se tenían previstas y que han aportado significativamente a este retraso, ha sido difícil el desatraso, dado que después del paro, los materiales continúan siendo difícil su adquisición, por lo tanto se solicita paciencia a los solicitantes y para no generar nuevas expectativas, la empresa no ha abierto el ingreso de nuevas solicitudes, hasta tanto no se iguale con las solicitudes que hoy tiene en espera, estamos en un momento coyuntural frente a ese tema. ANDO CLARO</p> <p>Cuenta 939556735, ya se construyó 230 metros de red con un poste y la próxima semana quedaría instalado el medidor, conectado en octubre de 2021 con cuenta 939556735</p>
-----------	---------	----------------	--	-----------	--



## ACTA DE ACUERDO ZONA SUROCCIDENTE

Lugar: Centro vacacional Villa Beatriz, junio 10 de 2022

### Municipio Belalcázar

Dentro de la Estrategia de Diálogo Hablando Claro que adelanta CHEC, se tienen definidos cuatro momentos, así: En primera instancia, se desarrollan las mesas zonales, seguidamente el espacio Hablando Claro con el Gerente (**momento dos**), como **tercer momento**: se realiza la formación a voceros y como muestra de seriedad y compromiso con el grupo de interés Comunidad y Clientes, se realiza el **cuarto momento** denominado: **"CHEC Cumple"**, el cual está concebido para dar respuesta a los acuerdos pactados entre los representantes de la comunidad y la empresa CHEC; en este documento encontrará, cada una de las solicitudes realizadas en la mesa zonal que le corresponde, con los avances y/o respuesta relacionadas y el estado de la mismas.

Importante mencionar, que los avances entregados en este espacio: **"CHEC Cumple"**, corresponden al proceso adelantado durante el año 2021, a continuación, se explica cada uno de los estados en los que se puede encontrar, cada uno de los requerimientos realizados: **Terminado**: como su nombre lo indica ya fue gestionado o se argumenta la razón por la cual no se puede dar respuesta a dicha solicitud; el estado **En trámite**: hace referencia a aquellos requerimientos que ya iniciaron el proceso, pero que aún faltan trámites o que están en espera, pero ya se encuentran programados y el estado **Pendiente**: se refiere a aquellas solicitudes que aún no han iniciado su proceso, o que pueden incluso estar ya terminadas, pero no han sido reportadas al administrador de la información de CHEC.

Agradecemos que ustedes como representantes de sus comunidades, verifiquen los avances, respuestas a las solicitudes, si encuentran imprecisiones o temas que se deben revisar, es relevante que los mencionen, para realizar los ajustes necesarios, agradecemos también, informar si encuentra una solicitud en estado pendiente, pero conocen que ya fue tramitada, para actualizar el estado de la misma.

Valoramos y reconocemos su compromiso y acompañamiento decidido en este proceso.



**chec**<sup>®</sup>

Grupo **epm**

Maria Elena Uribe.

C.C. 42.020 453.  
Vocero

Dorelba Ledesma R.  
C.C. 31 844 321 cali (C)  
Vocero

[Signature]  
C.C. 24527296.  
Representante CHEC

[Signature]  
CHEC.

Alejda Rivera M.

C.C.  
Vocero

\_\_\_\_\_  
C.C.  
Vocero

FECHA	MUNICIPIO	TEMAS	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
24/8/2021	BELALCAZAR	FACTURA	María Rublela Ramírez cuenta 270037593 cra 4 No. 7 20 tel 3127934563 Jardín Bajo, el recibo de energía llega muy borroso, no se sabe que le cobran a uno.	TERMINADO	Esta solicitud ya se dio a conocer al interventor, se está a la espera que analicen el tema Por parte del contratista se viene haciendo seguimiento a la impresión de las facturas, a fin de determinar las causas que han generado esta queja, evidenciando que la carga de las baterías de impresoras influyen en la calidad de la impresión, por lo que se viene gestionado la importación de baterías adicionales a fin de garantizar la impresión óptima de las facturas.
24/8/2021	BELALCAZAR	MANTENIMIENTO DE REDES	Heriberto Escobar Cuenta 271409547 Vereda La Elvira finca La Estrella tel. 3137117894, solicita que cambien por redes encaucheadas, un tramo que pasa sobre una malla eléctrica, que se encuentra muy cerca de su vivienda, dado que el transformador esta aproximadamente a 60 o 70 mts De allí salen las redes a la vivienda que queda en seguida a 15 mts, anteriormente se hizo solicitud por el cambio de un apoyo	EN TRAMITE	Esta solicitud queda pendiente para revisión, importante mencionar que esta solicitud se ha realizado en reiteradas ocasiones- REALIZANDO INDAGACION CON EL PROCESO DE EXPANSION Y REPOSICION DE REDES ELECTRICAS INFORMAN QUE ESTE TRANSFORMADOR SE TIENEN PARA REMODELAR ESTE AÑO. NODO O10370
24/8/2021	BELALCAZAR	MANTENIMIENTO DE REDES	Doralba Ledesma cuenta 271416075 vereda La Elvira tel 3128852448 como presidenta JAC solicito a CHEC, encauchetar redes electricas en la parte alta de la vereda.	EN TRAMITE	Esta solicitud queda pendiente para revisión SE ESTA A LA ESPERA QUE EL PROCESO EXPANSION Y REPOSICION DE REDES ELECTRICAS REALICEN LOS ESTUDIOS PERTINENTES PARA LA REMODELACION DE REDES ELECTRICAS EN EL SECTOR. SE INFORMARÁ AL SOLICITANTE, UNA VEZ SE TENGA ESTA INFORMACIÓN.
24/8/2021	BELALCAZAR	MANTENIMIENTO DE REDES	José Harby Gómez cuenta 271438487 El Águila Finca La Tulla tel 3126503683 solicitamos encauchetar redes, además del transformador de la Tulla ya que cada vez que llueve nos quedamos sin energía, tanto en el Águila, como en la Elvira Baja, bajando para el Resguardo, se disparan las velas	EN TRAMITE	Pasa para revisión de red primaria - Inge Hugo Mario REALIZANDO INDAGACION CON EL PROCESO DE EXPANSION Y REPOSICION DE REDES ELECTRICAS, INFORMAN QUE ESTE TRANSFORMADOR LO TIENEN PARA REMODELAR ESTE AÑO. NODO O10358
24/8/2021	BELALCAZAR	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Gladys Salazar cuenta 271765044 Vereda Alemania tel 3155056610 cuando hay vientos se interrumpe la energía. Con frecuencia se presentan costos.	TERMINADO	Se explica el tema de arborización, se le informa al solicitante que debe llamar a las líneas de atención o a la oficina para reportar este tema,
24/8/2021	BELALCAZAR	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Marleny Motato cuenta 271769272 Vereda Alemania tel 3137716191, desea expresar que en este sector se interrumpe el servicio	TERMINADO	Se explica el tema y se pasa para revisión ESTA NOVEDAD SE DEBIO A LA OLA INVERNAL QUE SE ESTABA PRESENTANDO EN LA ZONA Y TRABAJOS DE CHEC RELACIONADOS CON REMODELACION EN LA SUBESTACION BELALCAZAR, HOY DICHAS ANOMALIAS ESTAN SUPERADAS.
24/8/2021	BELALCAZAR	MANTENIMIENTO DE REDES	Yuliana Andrea Espinoza cuenta 271768495 vereda La Alemania tel 3147139954 menciona que las redes pasan por encima de su vivienda	PENDIENTE	Se explica el tema y se pasa para revisión
24/8/2021	BELALCAZAR	APOYOS	Sandra Milena Pescador cuenta 271772672 Vereda La Alemania tel 3135440435 agradece reubicar una cruceta porque esta muy cerca a dos viviendas	PENDIENTE	Se explica el tema y se pasa para revisión
24/8/2021	BELALCAZAR	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Luz Dary Agudelo cuenta 271903770 Vereda Madroño tel 3104745109 el servicio se interrumpe frecuentemente cuando llueve	TERMINADO	ESTA NOVEDAD SE DEBIO A LA OLA INVERNAL QUE SE ESTABA PRESENTANDO EN LA ZONA Y TRABAJOS DE CHEC RELACIONADOS CON REMODELACION EN LA SUBESTACION BELALCAZAR, HOY DICHAS ANOMALIAS ESTAN SUPERADAS.
24/8/2021	BELALCAZAR	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Antonio Espinal cuenta 2719011 vereda El Madroño tel 3145550005 se interrumpe con mucha frecuencia el servicio en el sector	TERMINADO	ESTA NOVEDAD SE DEBIO A LA OLA INVERNAL QUE SE ESTABA PRESENTANDO EN LA ZONA Y TRABAJOS DE CHEC RELACIONADOS CON REMODELACION EN LA SUBESTACION BELALCAZAR, HOY DICHAS ANOMALIAS ESTAN SUPERADAS.



24/8/2021	BELALCAZAR	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Jaqueline Pulgarin cuenta 271964991 Vereda Madroño tel 3128929908 el servicio es muy costoso, el servicio falla con mucha frecuencia	TERMINADO	ESTA NOVEDAD SE DEBIO A LA OLA INVERNAL QUE SE ESTABA PRESENTANDO EN LA ZONA Y TRABAJOS DE CHEC RELACIONADOS CON REMODELACION EN LA SUBESTACION BELALCAZAR, HOY DICHAS ANOMALIAS ESTAN SUPERADAS.
24/8/2021	BELALCAZAR	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Dora Lida Ramirez cuenta 271916990 Vereda El Madroño tel 3128929908 el servicio se interrumpe con mucha frecuencia	TERMINADO	ESTA NOVEDAD SE DEBIO A LA OLA INVERNAL QUE SE ESTABA PRESENTANDO EN LA ZONA Y TRABAJOS DE CHEC RELACIONADOS CON REMODELACION EN LA SUBESTACION BELALCAZAR, HOY DICHAS ANOMALIAS ESTAN SUPERADAS.
24/8/2021	BELALCAZAR	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Jairo Atehortua cuenta 271893064 Vereda Madroño tel 3117430302 Se interrumpe mucho el servicio en el sector	TERMINADO	ESTA NOVEDAD SE DEBIO A LA OLA INVERNAL QUE SE ESTABA PRESENTANDO EN LA ZONA Y TRABAJOS DE CHEC RELACIONADOS CON REMODELACION EN LA SUBESTACION BELALCAZAR, HOY DICHAS ANOMALIAS ESTAN SUPERADAS.
24/8/2021	BELALCAZAR	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Miguel Hincapie cuenta 477882500 Vereda La Mesa tel 3144021308 se interrumpe con frecuencia el servicio.	TERMINADO	ESTA NOVEDAD SE DEBIO A LA OLA INVERNAL QUE SE ESTABA PRESENTANDO EN LA ZONA Y TRABAJOS DE CHEC RELACIONADOS CON REMODELACION EN LA SUBESTACION BELALCAZAR, HOY DICHAS ANOMALIAS ESTAN SUPERADAS.
24/8/2021	BELALCAZAR	PODA	Diego Rojas cuenta 271791633 San Rafael vereda El Madroño tel 3206696123 hay material vegetal haciendo contacto con las redes.	TERMINADO	Se explica el tema y se pasa para revisión REALIZADA VISITA AL SITIO EL DIA 07 DE JUNIO, SE ENCONTRO QUE ES RAMAL PARTICULAR NO CONTESTARON EL LLAMADO SE OBSERVA QUE EN EL SITIO REALIZARON PODA DE ARBOL(MANGO).
24/8/2021	BELALCAZAR	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Oscar Salazar cuenta 271764367 vereda Alemania tel 3208014454 se interrumpe mucho el servicio, las redes pasan por encima del techo de la vivienda.	EN TRAMITE	Se explica el tema y se pasa para revisión DE ACUERDO A LOS QUE SE REVISÓ CON VARIOS USUARIOS, EL SERVICIO YA SE ENCUENTRA NORMAL SE LES INFORMO QUE LAS SUSPENSIONES SE DEVIAN A LA OLA INVERNAL POR LA QUE SE ESTABA ATREVESANDO Y ADEMAS POR TRABAJOS DE ADECUACIONES QUE SE ENCONTRABAN REALIZANDO EN LA SUBESTACION BELALCAZAR, CON LA MODERNIZACION. SOBRE LA SOLICITUD DE LAS REDES, SE LE PASAR EL DATO AL PROCESO DE EXPANSION PARA EL ESTUDIO Y REMODELACION DE REDES ELECTRICAS DEL NODO O11101
24/8/2021	BELALCAZAR	APDOYOS	Luz Mery Alvarez cuenta 271748647 vereda Alemania tel 3174585193 energía intermitente hay una cruceta en el patio. Apoyo y redes de energía muy cerca de la casa representa peligro	TERMINADO	Se explica el tema y se pasa para revisión SE REALIZO VISITA AL SECTOR, ENCONTRANDO QUE EL SERVICIO YA SE NORMALIZO, EL POSTE EN MENCION NO OFRECE PELIGRO CUMPLE CON DISTANCIAS DE SEGURIDAD. SOBRE UNA CONSTRUCCION QUE PIENSAN REALIZAR EN LA PARTE INTERNA, SE LES INFORMO QUE CUANDO TENGAN LOS PERMISOS RESPECTIVOS DE PLANEACION Y PERMISO DE LA POSIBLE REUBICACION DE ESTRUCTURA PRIMARIA, SE ENTRARIA A REVISAR LOS TRABAJOS A REALIZAR.
24/8/2021	BELALCAZAR	TRANSFORMADORES	Aleida Rivera cuenta 271831066 vereda Paloma finca La Cruz transformador de la finca la cruz en mal estado, las zarigüeyas duermen en el transformador y quemar las velas	EN TRAMITE	Se explica el tema y se pasa para revisión SE REALIZO VISITA AL SITIO, ENCONTRANDO QUE LA PARTE SUPERIOR DE LA TORRE SE ENCUENTRA UN NIDO DE PAJAROS Y UNA VEGETACION CERCA DE LA TORRE, DADA ESTA SITUACION, SE PROGRAMARAN LAS RESPECTIVAS LABORES EN EL SECTOR.
24/8/2021	BELALCAZAR	MANTENIMIENTO DE REDES	Dora Urrego cuenta 271771895 Vereda La Alemania tel 3105059787 las redes pasan por encima de su vivienda, lo que representa peligro	TERMINADO	Se explica el tema y se pasa para revisión REALIZADA LA VISITA, SE ENCONTRO QUE LAS REDES EN MENCION NO OFRECEN PELIGRO, SON REDES SECUNDARIAS AISLADAS Y CUMPLEN CON LAS DISTANCIAS DE SEGURIDAD
24/8/2021	BELALCAZAR	ACOMETIDAS	Mario Norberto Calle cuenta 27193502 Vereda el Madroño tel 3103217563 la acometida de la cruceta al contador es obsoleta, agradecer reubicarla y el tiempo del cableado es muy deficiente y peligrosos.	PENDIENTE	Se explica el tema y se pasa para revisión EL DIA 07 DE JUNIO SE REALIZO LLAMADA TELEFÓNICA Y NO SE OBTUVO RESPUESTA. AL CUENTA LE FALTA UN NUMERO, PARA PODER INDAGAR EN EL SISTEMA, SOBRE EL SECTOR DEL TRANSFORMADOR RESPECTIVO



24/8/2021	BELALCAZAR	REMODELACION DE REDES	José Benavides Vereda La Cascada Baja sector Quebrada del Guamo, 2009 iniciaron remodelar en Cascada Alta y Media, esta pendiente aún por remodelar la Cascada Baja, esta solicitud se ha hecho en reiteradas ocasiones	EN TRAMITE	Se pasa para ser verificada por el Proceso de Expansión y Remodelación SE ESTA A LA ESPERA QUE EL PROCESO DE EXPANSION Y REPOSICION DE REDES ELECTRICAS, REALICEN LOS ESTUDIOS PERTINENTES PARA LA REMODELACION DE REDES ELÉCTRICAS EN EL SECTOR.
24/8/2021	BELALCAZAR	PODA	Valentina Londoño cuenta 271930046 Vereda El Madroño tel 3127398967 el servicio se interrumpe constantemente, hay material vegetal haciendo contacto con redes.	TERMINADO	Se explica el tema y se pasa para revisión EL DÍA 07 DE JUNIO SE ESTABLECIÓ COMUNICACIÓN CON LA SEÑORA VALENTINA LONDOÑO, QUIEN INFORMO QUE TODAS LAS NOVEDADES SE NORMALIZARON, TANTO LA INTERMITENCIA DEL SERVICIO, COMO EL TEM DE PODA YA FUE EJECUTADO
24/8/2021	BELALCAZAR	MANTENIMIENTO DE REDES	Julio César Jiménez cuenta 270543259 vereda La Habana tel 3117627248 las redes de energía están muy bajas, éstas pasan por el cultivo de aguacate y por encima del tejado de la vivienda, se requiere templarlas dado que generan peligro.	PENDIENTE	Se explica el tema y se pasa para revisión
24/8/2021	BELALCAZAR	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Aiela Rivera cuenta 619144943 Vereda Portugal finca El Placer tel 3219528596 en ocasiones se presentan interrupciones del servicio	TERMINADO	Se explica el tema y se pasa para revisión ESTA NOVEDAD SE DEBIO A LA OLA INVERNAL QUE SE ESTABA PRESENTANDO EN LA ZONA Y TRABAJOS DE CHEC RELACIONADOS CON REMODELACION EN LA SUBESTACION BELALCAZAR, HOY DICHAS ANOMALIAS ESTAN SUPERADAS.
24/8/2021	BELALCAZAR	ALTO CONSUMO	Luz Mary González cuenta 271822974 Vereda Portugal tel 3108610876 agradezco revisión por alto consumo	TERMINADO	Se genero visita el 6 de sep, el predio estaba solo, se reprogramo otra visita, pero en historia de la facturación registra unos consumos muy estables, entre 200 a 220 kilovatios, no se ha presentado inconvenientes con la lectura cada dos meses, reporta como residencial estrato 3, de igual manera se espera encontrar alguien en el predio para la revisión. se visito el día 18 de septiembre, se encontro el medidor con lectura 637, la cual es consecutiva con la registrada en el sistema, se encuentran regulares las instalaciones, no se encontro ninguna anomalia
24/8/2021	BELALCAZAR	ALTO CONSUMO	Luz Angela Ramírez cuenta 271770008 Vereda Alemania tel 3207650492 requiere revisión por alto consumo	TERMINADO	Se realizó visita el día 6 de septiembre de 2021 con lectura 37419, acorde y consecutiva con el que registra el sistema, registra un consumo promedio de 300 kilovatios consumidos, no reporta ninguna inconformidad con las lecturas, prueba de medidor ok
24/8/2021	BELALCAZAR	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Luz Angela Ramírez cuenta 271770008 Vereda Alemania tel 3207650492 se queman los bombillos constantemente y se interrumpe con frecuencia el servicio	TERMINADO	Se explica el tema y se pasa para revisión ESTA NOVEDAD SE DEBIO A LA OLA INVERNAL QUE SE ESTABA PRESENTANDO EN LA ZONA Y TRABAJOS DE CHEC RELACIONADOS CON REMODELACION EN LA SUBESTACION BELALCAZAR, HOY DICHAS ANOMALIAS ESTAN SUPERADAS.
24/8/2021	BELALCAZAR	GESTION SOCIOAMBIENTAL	Cruz María Calle Barrio La Cabaña tel 3218113142 me gustaria conocer el compromiso ambiental y social de CHEC en el municipio	TERMINADO	Patricia López ofrece las claridades sobre este tema durante la mesa zonal
24/8/2021	BELALCAZAR	LECTURA	Fernando Castañeda Cra 4 tel 3207383639 observan que no se hace buena medición al medidor	PENDIENTE	Se explica el tema y se pasa para revisión
24/8/2021	BELALCAZAR	TRANSFORMADORES	María Alvarez cuenta 269756347 cra 3 No. 3 02 tel 3105093897 requiere retirar transformador que se encuentra ubicado en el anden de mi casa, se ha estado estallando en varias ocasiones y es peligroso, este tema de el estallido corresponde al evento del 14 de agosto de 2021	TERMINADO	Desde el área de Proyectos, acudió el Ingeniero Jhon Fredy Valencia, Viviana Chilatra y desde comunicaciones Nataly Iglesias, para dar las claridades sobre los hechos que sucedieron el 14 de agosto de 2021
24/8/2021	BELALCAZAR	ALTO CONSUMO	Adiela Ramírez cuenta 608782951 cli 7 No. 315 tel 3104706891 quiero saber porque me está llegando la energía tan costosa, requiero revisión por alto consumo.	TERMINADO	Se recomienda al vocero para que informe al solicitante, que realice revisión por alto consumo al #415

24/8/2021	BELALCAZAR	ALTO CONSUMO	<p>Conrado Valdez cuenta 345334706 Cra 3 No. 7 08 tel. 3206982362, agradezco revisión por alto consumo "que es esta estafa tan verraca) solo tengo dos bombillos y me llega el servicio muy costoso"</p>	<p><b>TERMINADO</b></p>	<p>se solicita el 4 de sept revisión, esta pendiente la ejecución, de igual manera en los últimos tres periodos ha tenido una disminución de consumo significativa, paso de 150 kilovatios a 50 kilovatios, no se ha tenido inconveniente con el personal de lectura, estamos en la espera del resultado de la visita programada.</p> <p>se visito el 10 de septiembre del 2021, se encontro lectura 45228, consistente con el la registrada en el sistema, informan que tiene 4 meses de uso, medidor en buen funcionamiento, no presenta anomalias.</p>
-----------	------------	--------------	--	-------------------------	---



## ACTA DE ACUERDO ZONA SUROCCIDENTE

Lugar: Centro vacacional Villa Beatriz, junio 10 de 2022

### Municipio Risaralda

Dentro de la Estrategia de Diálogo Hablando Claro que adelanta CHEC, se tienen definidos cuatro momentos, así: En primera instancia, se desarrollan las mesas zonales, seguidamente el espacio Hablando Claro con el Gerente (**momento dos**), como **tercer momento**: se realiza la formación a voceros y como muestra de seriedad y compromiso con el grupo de interés Comunidad y Clientes, se realiza el **cuarto momento** denominado: "**CHEC Cumple**", el cual está concebido para dar respuesta a los acuerdos pactados entre los representantes de la comunidad y la empresa CHEC; en este documento encontrará, cada una de las solicitudes realizadas en la mesa zonal que le corresponde, con los avances y/o respuesta relacionadas y el estado de la mismas.

Importante mencionar, que los avances entregados en este espacio: "**CHEC Cumple**", corresponden al proceso adelantado durante el año 2021, a continuación, se explica cada uno de los estados en los que se puede encontrar, cada uno de los requerimientos realizados: **Terminado**: como su nombre lo indica ya fue gestionado o se argumenta la razón por la cual no se puede dar respuesta a dicha solicitud; el estado **En trámite**: hace referencia a aquellos requerimientos que ya iniciaron el proceso, pero que aún faltan trámites o que están en espera, pero ya se encuentran programados y el estado **Pendiente**: se refiere a aquellas solicitudes que aún no han iniciado su proceso, o que pueden incluso estar ya terminadas, pero no han sido reportadas al administrador de la información de CHEC.

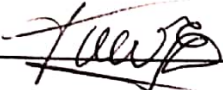
Agradecemos que ustedes como representantes de sus comunidades, verifiquen los avances, respuestas a las solicitudes, si encuentran imprecisiones o temas que se deben revisar, es relevante que los mencionen, para realizar los ajustes necesarios, agradecemos también, informar si encuentra una solicitud en estado pendiente, pero conocen que ya fue tramitada, para actualizar el estado de la misma.

Valoramos y reconocemos su compromiso y acompañamiento decidido en este proceso.



**chec**<sup>®</sup>

Grupo-epm

  
\_\_\_\_\_  
C.C. 4540 247  
Vocero

\_\_\_\_\_  
C.C.  
Vocero

*Guillermo Valencia*  
\_\_\_\_\_  
C.C. 9923.450  
Vocero

\_\_\_\_\_  
C.C.  
Vocero

*Abigail Jimenez G.*  
\_\_\_\_\_  
C.C.  
Representante CHEC

*Perez*  
\_\_\_\_\_  
CHEC

FECHA	MUNICIPIO	TEMAS	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
25/8/2021	RISARALDA	PDDA	Rocio Ospina -3148922617, esta solicitud se la hace Bomberos a doña Rocio, hace aproximadamente dos meses se dio una visita de funcionario de CHEC en compañía de la unidad Bomberil, dado que se requería revisión a material vegetal que está haciendo contacto con las redes de energía, pero la comunidad presenta inconformismo por la atención en dicho caso, este caso se radico en la vereda Santana vía Banderas, Bomberos está presto a acompañar el proceso de intervención.  otra persona menciona también el mismo caso: Miguel Angel Ospina Vereda Santa Ana tel 3137848089 redes de energía haciendo contacto con material vegetal, todas las entidades saben de este problema y no hacen nada.	TERMINADO	Se le solicita el número de radicado a la vocera para revisar en que estado se encuentra el requerimiento. El radicado es: 5164284, quedamos atentos a la respuesta para comunicarle a la solicitante.  Dentro del espacio de mesa zonal, se busca la respuesta del radicado, donde se le informa al comandante de bomberos que aún la empresa esta esperando el permiso de dos usuarios, donde aparece la afectación, se le indica al solicitante que una vez, se obtengan esos permisos, informen en la oficina para realizar la labor.
25/8/2021	RISARALDA	FACTURA	Rocio Ospina 3148922817-Los recibos de la energía están saliendo muy borrosos, no se evidencia la información. Vereda Zurrumbí, Santa Ana y la Quebrada de Varilla. Además de los conceptos que no entendemos.	TERMINADO	Este tema lo llevarán al espacio Hablando Claro, dado lo reiterado de esta solicitud y el número de personas afectadas por esta situación. R/ Por parte de contratista ya se gestionó la importación de baterías adicionales. Lo anterior debido a que cuando estas se destargan por debajo del 50%, la impresión se hace más clara o deteriorada. Adicionalmente el contratista realizó el llamado de atención a los trabajadores para que por ningún motivo salgan con impresoras descargadas por debajo de este 50%
25/8/2021	RISARALDA	APOYOS	Luz Adiel Valencia Bedoya cuenta 234175810 Vereda Media Cuesta tel 3114891323 solicitud de poste de energía y reparación de líneas dado que están muy bajitas y deterioradas.	TERMINADO	Se orienta al requiriente para que realice solicitud de trabajo a terceros, se le informa que debe llamar a la oficina o al #415, este servicio se se puede pagar hasta 36 meses en el recibo de energía.
25/8/2021	RISARALDA	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	Guillermo Valencia tel. 3156188065 Presidente de la vereda Media Cuesta tel 3156188065 se presentan interrupciones constantes en el servicio de energía.	TERMINADO	Se orienta al vocero para que llamen al #415 o asistan a la localidad con el número de cuenta, para identificar el punto exacto donde sucede esta situación y poder hacer la revisión.
25/8/2021	RISARALDA	REDES ENERGIZADAS	Elías Vereda Zurrumbí, Nudo 24231 al pie de la miranda en el ultimo transformador donde pasan las líneas del sector Zurrumbí, hay una red que está haciendo contacto con el suelo se reventó y nos asuste que haga un daño, represente alegría.	TERMINADO	Se explica el tema en la mesa zonal, se le pide al solicitante que por favor se comuniqué con la línea 115 para radicar esta solicitud y poder atender el tema rápidamente
25/8/2021	RISARALDA	VARIOS	Los habitantes de la vereda Santa Ana, a través de su presidenta de JAC, vereda que cuenta con 34 familias, han recibido el servicio de agua a través del sistema de bombeo, lo cual hace muy costoso el recurso agua y por supuesto el cobro de la factura de energía, queremos plantearle a CHEC, que nos ayude a buscar una alternativa, podría ser a través de paneles solares o alguna opción que nos permita reducir costos, dado que la mayoría de familias que habitamos el sector, no contamos con muchos recursos para sostener estos servicios vitales para nuestra calidad de vida.	PENDIENTE	Esta solicitud desean llevarla al espacio Hablando Claro con el Gerente