

## ACTA DE ACUERDO ZONA ORIENTE

Lugar: Pensilvania, Centro vacacional El Bosque, noviembre 18 de 2022

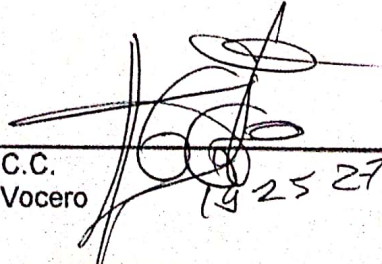
### Corregimiento de San Diego

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.

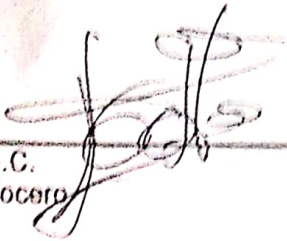
Importante mencionar, que los avances entregados en este espacio: "CHEC Cumple", corresponden al proceso adelantado durante el año 2021, a continuación, se explica cada uno de los estados en los que se puede encontrar, cada uno de los requerimientos realizados: **Terminado**: como su nombre lo indica 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.

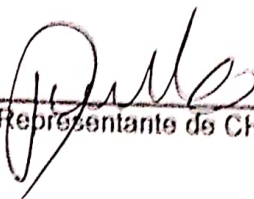
Valoramos y reconocemos su compromiso y acompañamiento decidido en este proceso

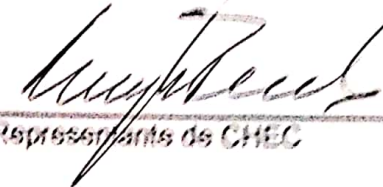
  
C.C. Vocero  
19 25 274 5


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

C.C. Vocero  


C.C. Vocero  


  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

Rosalba Ospina  
Representante de Chec

Patricia López L  
CHEC



MUNICIPIO	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
SAN DIEGO	Guillermo Francisco Giraldo Mejorar sistema de red cambio de sistema 8000v a 13,200V, la electrificación rural no puede ser solo instalar bombillos se requiere poder contar con redes que les permitan el uso de motores eléctricos con caídas de tensión no superiores al 5%	TERMINADO	Se dio respuesta en la mesa zonal, el tema queda resuelto se dieron la claridades y el solicitante queda satisfecho
SAN DIEGO	Guillermo Francisco Giraldo realizar instalación pendiente, las redes que utilizan un neutro que a su vez es el cable de guarda generan daños de equipos a los usuarios por la deficiencia en las tierras, tanto de red como en las instalaciones de los usuarios por esto se requieren redes a 13.200 con una línea de guarda.	TERMINADO	Se dio respuesta en la mesa zonal, el tema queda resuelto se dieron la claridades y el solicitante queda satisfecho
SAN DIEGO	Normary Cuervo Suaza Carlos Allberto Osorio La Laguna San Diego tel 3206725117 y 3105034172 solicitamos mover un poste que genera peligro en el area, por lo cual, se está construyendo un segundo piso y los cables se encuentran a una mínima distancia de unos 40 a 50 centímetros, este poste se encuentra ubicado en el área urbana en el sector salida a Berlin. Nota: La reubicación se requiere lo antes posible, ya que se están interrumpiendo las labores en este predio.	TERMINADO	Queda el compromiso de a la salida hacer la visita y programar la actividad  Ya se reubico la red secundaria
SAN DIEGO	Normary Cuervo Suaza Carlos Allberto Osorio area urbana San Diego tel 3206725117 y 3105034172. requerimos revisión de alumbrado público en algunas cvalles.	TERMINADO	Se explica el tema de alumbrado público, se dan todas las claridades frente al tema, en la meza zonal

ch

<p>SAN DIEGO</p>	<p>Luis Carlos Guillen López 3146347936 que el sector de la Laguna que es uno de los sitios turísticos del corregimiento tienen unas redes eléctricas deficientes para las posibles demandas de energía a futuro, todavía, todavía hay viviendas sin energía</p>	<p>TERMINADO</p>	<p>Se pasa para el proceso de Expansión y Reposición Se direcciona al equipo de diseño este caso para que realice el análisis de los demás transformadores del sector, se evidencia en el sistema que muchos de ellos fueron instalados en los programas de Chec ilumina el campo por lo que su vida útil aun no se ha cumplido. Con respecto a los usuarios que se encuentran sin servicio Chec continua con el programa de electrificación rural pero se requiere que se ingresen las solicitudes para generar la visitas e incluirlos en este programa</p>
<p>SAN DIEGO</p>	<p>Nancy Tabares Sector Juan Pablo II el recibo de energía no esta siendo claro, parece una fotocopia, no legible, esto viene pasando en los ultimos recibos</p>	<p>TERMINADO</p>	<p>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% 1. Se está rediseñando la factura de FENS para que esta sea más legible. 2. Se va a aumentar el tamaño de la fuente para algunos campos de la factura. 3. Se van a implementar reglas de impresión para que cuando el cliente no se le estén facturando cobros como somos u otros productos no se impriman estos bloques, lo cual visualmente descongestionara la factura. En cuanto al tema que esta factura perdure en el tiempo, el papel que se utiliza para la impresión de las facturas de FENS es papel que presenta una cobertura especial la cual permite que la información impresa permanezca visible en el tiempo, pero esto dependiendo del manejo que se le dé a cada factura si esta es doblada u humedecida la información se deteriora. A partir de estas solicitudes, este tema se ajustó para toda el área de cobertura, los clientes manifiestan que la factura hoy es legible, es decir este tema ya fue atendido por la empresa</p>
<p>SAN DIEGO</p>	<p>Carlos Marin sector Los Naranjos, requiere el servicio de energía,</p>	<p>TERMINADO</p>	<p>Se asesora al solicitante respecto al trámite en la mesa zonal y se explica el retraso que hay en la ejecución de este tema, se informa que más o menos en el mes de noviembre, se reciben nuevas solicitudes</p>
<p>SAN DIEGO</p>	<p>Oliva María Guillen Vereda Riachuelo 3182699791 3214371346 esta solicitud es para revisar el estrato de la vivienda de mi madre, que vive en una vereda el Riachuelo, vereda muy alejada es estrato 3, el servicio le llega muy cosotos, que se puede hacer al respecto</p>	<p>TERMINADO</p>	<p>Se explica el tema, se asesora a la solicitante frente al tema</p>

chec  
Grupo e-pro

Estación Urbán Km 1 Autopista del Tono  
P.O. BOX 880 30100  
Barranquilla 01-8500 911 417  
www.chec.com.co  
Municipios: Caldas, Cauca

cb

SAN DIEGO	Normary Cuervo Suaza Carlos Alberto Osorio area urbana San Diego tel 3206725117 y 3105034172. es muy importante que la factura sea legible, porque la información que contiene casi no se ve, sumado a ello, algunas personas manifiestan que no la están dejando en un lugar visible	TERMINADO	<p>Por parte de contratista ya se gestionó la importación de baterías adicionales</p> <p>Lo anterior debido a que cuando estas se descargan por debajo del 50%, la impresión se hace más clara o deteriorada</p> <p>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%</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se está rediseñando la factura de FENS para que esta sea más legible.</li><li>2. Se va a aumentar el tamaño de la fuente para algunos campos de la factura.</li><li>3. Se van a implementar reglas de impresión para que cuando el cliente no se le estén facturando cobros como somos u otros productos no se impriman estos bloques, lo cual visualmente descongestionara la factura</li></ol> <p>En cuanto al tema que esta factura perdure en el tiempo, el papel que se utiliza para la impresión de las facturas de FENS es papel que presenta una cobertura especial la cual permite que la información impresa permanezca visible en el tiempo, pero esto dependiendo del manejo que se le dé a cada factura si esta es doblada u humedecida la información se deteriora.</p> <p>A partir de estas solicitudes, este tema se ajustó para toda el área de cobertura, los clientes manifiestan que la factura hoy es legible, es decir este tema ya fue atendido por la empresa</p>
SAN DIEGO	Luis Carlos Guillen López 3146347938 Qué posibilidad hay que la empresa tenga unas consideraciones especiales con las asociaciones, organizaciones de carácter social y comunitaria, sin ánimo de lucro, ademas con los emprendimientos que surgen en los territorios, para que no, asignen una tarifa comercial, ese sería un gran aporte de la empresa a los proyecto productivos, comunitarios y sociales que aportaría significativamente al desarrollo de los territorios	EN TRAMITE	<p>TEMA HABLANDO CLARO</p> <p>Para este caso de San Diego es fundamental tener los # de cuenta de los predios donde funcionan las asociaciones y/o emprendimientos que mencionan porque hay que hacer verificaciones en campo y luego analizar las opciones</p>

chec | Grupo epm

Estación Luján - Km. 1 - Autopista del Cude  
P.O. Box 689 917 00  
Línea gratuita 01 8000 912 432  
www.chec.com.co  
Medellán - Cúcuta - Cali

69

SAN DIEGO	Comunidad Vereda La Argentina 3137154864 <b>Nodo E55173</b> se requiere mantenimiento de redes a las viviendas de los señor Enrique Gallego y Gonzalo Díaz, en la vereda La Argentina.	PENDIENTE	Se hará mantenimiento en este sector, se pasa para el proceso de Mantenimiento <b>Nodo E55173</b>
SAN DIEGO	Darley Osorio 3113595616 que hacer frente a la problemática de los altibajos que se presentan constantemente en el pueblo.	TERMINADO	Se hace la claridad frente al tema, Se refiere a los auto cierres que hace el circuito, para proteger y despejar las fallas.
SAN DIEGO	Omar Idarraga 3104944794 Solicito servicio de energia en la vereda La Argentina	TERMINADO	Se ofrecen las claridades frente al tema, los requisitos y la espera que se está dando para reactivar nuevamente este programa
SAN DIEGO	Franco Antonio Estacio Secto San Pablo II 3218418815 hay una redes de energía muy bajas que están haciendo contacto con una vivienda de madera, lo cual reviste peligro .	TERMINADO	Se hará la visita, se aclara que si es la acometida, tiene cargo al dueño del predio Se realizó la respectiva visita para conocer la situación en campo, se le informa al usuario que este trabajo le corresponde a él, es decir que debe hacer la solicitud y debe realizar el pago por esta actividad.
SAN DIEGO	Amanda Lucia Peña Vereda Montebello tel 3148179724 donde se encuentra el transformador de Montebelo No 2 hay continua erosión y este poste está en peligro, en cualquier momento se puede colapsar, ya he reportado en varias ocasiones a través de la línea 115 y no ha pasado nada.	TERMINADO	Se pasa para el proceso de Mantenimiento. Se verificó la situación en terreno y no presenta riesgo

## ACTA DE ACUERDO ZONA ORIENTE

Lugar: Pensilvania, Centro vacacional El Bosque, noviembre 18 de 2022

### Corregimiento de Florencia

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.

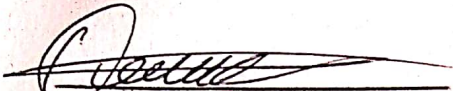
Importante mencionar, que los avances entregados en este espacio: "**CHEC Cumple**", corresponden al proceso adelantado durante el año 2021, a continuación, se explica cada uno de los estados en los que se puede encontrar, cada uno de los requerimientos realizados: **Terminado**: como su nombre lo indica 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

*Silvia Saramillo Sandoño*  
C.C. 25.135.154 de Somaná  
Vocero


*Luis E. Valero*  
C.C. 16110652 Samaná  
Vocero

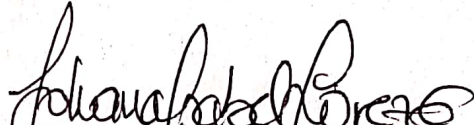
  
C.C. 43479077  
Vocero

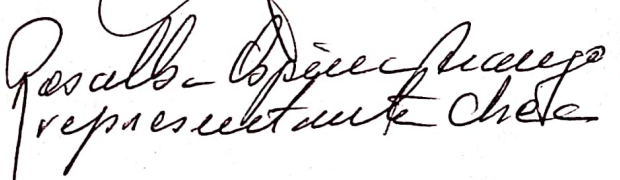
\_\_\_\_\_  
C.C.  
Vocero

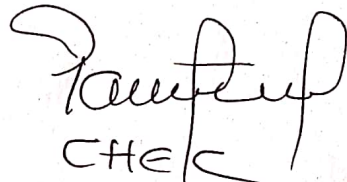
  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

  
CHEC



MUNICIPIO	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
FLORENCIA	Luis Evelio Valero Vereda Portugal 3127925084 se solicita un servicio nuevo para el señor Diego Alzate, vereda Portugal 3127925084 hay una vivienda a 10 mts de la vivienda.	TERMINADO	Se asesora al solicitante respecto al trámite en la mesa zonal y se explica el retraso que hay en la ejecución de este tema, se informa que más o menos en el mes de noviembre, se reciben nuevas solicitudes
FLORENCIA	David Cárcamo 3229494689 C.C. 18937908 de don Cipriano el papá de David, se solicita servicio nuevo en la vereda el Ruby, Queiebra El Abejorro (7 familias se beneficiarían con este servicio) Hace aproximadamente 6 años habitan en el sector y hasta la fecha no ha sido posible obtener el servicio de energía, son familias desplazadas.	EN TRAMITE	TEMA HABLANDO CLARO se revisa en el sistema y se encuentra que efectivamente realizaron la solicitud de habilitación de vivienda en el año 2019, pasándolo a electrificación rural, con número de cuenta 917654636 y en electrificación rural fue finalizado. En la vereda Queiebra el abejorro sector el Rubí tenemos 6 usuarios programados para este año los cuales fueron replanteados pero aún no han sido ejecutados los cuales coinciden 2 solicitudes con estos usuarios. los otros 3 posiblemente se encuentren dentro de los seis que vamos a intervenir con otro nombre, situación que generalmente se presenta en el programa de electrificación rural.
FLORENCIA	Florencia El Bosque José Oliverio Gómez 3235554742 requerimos la continuidad del cambio de redes, dado que el año pasado se avanzó con el sector 2 y 3 y hoy solo falta el cambio de algunas torres que por los años se va desmoronando el terreno y el cemento se va tarjando.	TERMINADO	Se pasará al proceso de Expansión y Reposición, para su análisis  Se ingreso al banco de proyectos un nodo y se direcciona al equipo de diseño este caso para que realice el analisis de los demas transformadores del sector, se evidencia en el sistema que muchos de ellos fueron instalados en los programas de Chec ilumina el campo por lo que su vida útil aun no se ha cumplido.
FLORENCIA	Florencia El Bosque José Oliverio Gómez 3235554742 requiero un servicio nuevo en la vereda El Bosque sector NO. 4 Solicitan revisar la posibilidad de ingresar estas nuevas solicitudes, para el programa de habilitación de vivienda, dado que según información no se puede recibir sino hasta finales de año	TERMINADO	Se pasará al proceso de Clientes para el respectivo análisis El programa de Habilidadación de vivienda continua cerrado por los problemas de abastecimiento de materiales, actualmente ya nos están llegando materiales y primero vamos a sacar adelante las solicitudes que están pendientes, teniendo en cuenta el orde de solicitud, cuando terminemos reabriremos el programa  Se deja en estdo terminado, dado que una vez se de aperturaneuvemente al programa, el solicitante deberá aportar la documentación, por lo tanto, en esta respuesta se dan las claridades, pero quien debe estar pendiente y realizar la gestión, es el solicitante, desde mesas zonales se por el momento solo se brinda la asesoría



FLORENCIA	Guillermo Elias Giraldo 3146833727 requiero un servicio nuevo para el sector El Bosque sector 4 Solicitan revisar la posibilidad de ingresar estas nuevas solicitudes, para el programa de habilitación de vivienda, dado que según información no se puede recibir sino hasta finales de año	EN TRAMITE	Se pasará al proceso de Clietes para el respectivo análisis 962207714, NO VIABLE A REDES HVI, SE EVIDENCIA PREDIO HABITABLE, REQUIERE CONSTRUCCION DE RED SECUNDARIA DE DX2 120 MTS APROXI Y 1 APOYO CON SUS VIENTOS, 3 TOMAS Y 3 BOMBILLOS, NO APORTAN PERMISOS YA QUE EN EL MOMENTO DE LA VISITA SE ENCUENTRA SOLA
FLORENCIA	Victor Arcila 3136061923 se solicita un servicio nuevo en el Bosque, ya se ha hecho en reiteradas ocasiones esta solicitud, se ha llevado además a las mesas zonales. Solicitan revisar la posibilidad de ingresar estas nuevas solicitudes, para el programa de habilitación de vivienda, dado que según información no se puede recibir sino hasta finales de año	TERMINADO	Se pasará al proceso de Clietes para el respectivo análisis  El programa de Habilitación de vivienda continua cerrado por los problemas de abastecimiento de materiales, actualmente ya nos están llegando materiales y primero vamos a sacar adelante las solicitudes que están pendientes, cuando terminemos reabriremos el programa  Se deja en estado terminado, dado que una vez se de aperturaneuvemente al programa, el solicitante deberá aportar la documentación, por lo tanto, en esta respuesta se dan las claridades, pero quien debe estar pendiente y realizar la gestión, es el solicitante, desde mesas zonales se por el momento solo se brinda la asesoría
FLORENCIA	Quebra del Abejorro - El Ruby - 3108743635 Edimer Alfaro Quiceno, hay 7 familias que requieren del servicio de energía, esta solicitud es la misma que presenta el señor David Cárcamo	TERMINADO	esta repetida
FLORENCIA	Rubier Marquez Vereda El Bosque sector 4 3223302139 solicito servicio de energía en el sector 4 Solicitan revisar la posibilidad de ingresar estas nuevas solicitudes, para el programa de habilitación de vivienda, dado que según información no se puede recibir sino hasta finales de año	TERMINADO	Se pasará al proceso de Clietes para el respectivo análisis El programa de Habilitación de vivienda continua cerrado por los problemas de abastecimiento de materiales, actualmente ya nos están llegando materiales y primero vamos a sacar adelante las solicitudes que están pendientes, cuando terminemos reabriremos el programa  Se deja en estado terminado, dado que una vez se de aperturaneuvemente al programa, el solicitante deberá aportar la documentación, por lo tanto, en esta respuesta se dan las claridades, pero quien debe estar pendiente y realizar la gestión, es el solicitante, desde mesas zonales se por el momento solo se brinda la asesoría
FLORENCIA	Luz Mery Hernández Sector Villalobos 3137833470 cable peligroso está amarrado en mi vivienda, esto me causa preocupación por se mi casa de madera, lo cual me genera preocupación.	TERMINADO	Agradecen llamar a la línea 115 para reportar esta situación, sin embargo cuando termine el espacio de mesa zonal - Alfredo Quintero realizará la verificación.
FLORENCIA	Guillermo de Jesús Rondón cuenta 236416462 sector Rloclaro, con frecuencia se cae la vela, con cualquier rayo o tormenta eléctrica y nos quedamos sin servicio	TERMINADO	Se encargará Mantenimiento de esta solicitud Ya se instalo la nueva red

Estación Uribe. Km. 1. Autopista del Café  
PBX: 606 889 90 00  
Línea gratuita: 01 8000 912 432  
www.chec.com.co  
Manizales - Caldas - Colombia

## ACTA DE ACUERDO ZONA ORIENTE

Lugar: Pensilvania, Centro vacacional El Boaque, noviembre 18 de 2022

### Corregimiento de Arboleda

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.

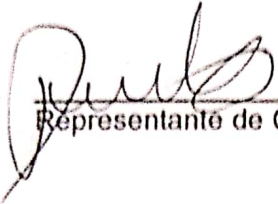
Valoramos y reconocemos su compromiso y acompañamiento decidido en este proceso

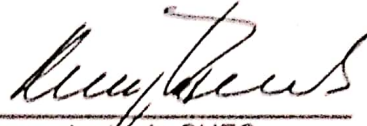
Luis Alberto Quintal  
C.C. 4485469 pensilvania  
Vocero

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

C.C.  
Vocero

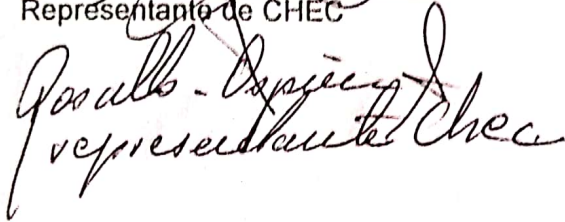
C.C.  
Vocero

  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

  
representante Chec

  
CHEC

Estación Uribe Km 1 Autopista del Café  
 PBX 610-5599999  
 Línea gratuita 01 8000 912 432  
 www.chec.com.co  
 Manizales - Caldas - Colombia

chec  
 Guapará

MUNICIPIO	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
ARBOLEDA	Eliécer Antonio Llano 3207470670 teléfono cuenta 237587178 Vereda Los Colorados, el día 25 de junio, hubo muchos cortos y altibajos, donde se quemó la nevera, la cual tuvo arreglo le costó \$200.000 y el equipo de sonido si se quemó y no se pudo reparar.	TERMINADO	Se ofrecen las claridades en el espacio sobre el procedimiento para reclamar por estos temas, y cuando CHEC procede a responder por quema o daño de electrodomésticos
ARBOLEDA	Victor Marín Montoya 3136514113 cédula 1058842226 tel 3136514113 desde hace cinco meses solicité un servicio nuevo y hasta la fecha aún no lo han instalado. Se requiere construcción de redes, tiene entendidos que allí radica la demora	EN TRAMITE	Se explica que a pesar que el usuario ya tiene toda la documentación y las instalaciones internas hechas, falta la construcción de la red, que allí radica la demora. Este tema será llevado a Hablando Claro Las actividades que no se han ejecutado a la fecha de HV y servicios nuevos tienen pendiente la construcción de las redes necesarias para el servicio de energía se encontraron tres servicios a nombre de Victor Marin, dos ya activos y una cuenta 948260519 en proceso de matrícula había solicitado HV pero no fue viable, el cliente manifestó solicitar el servicio cuando tuviera todo terminado Se está haciendo un plan de atención prioritaria de estas solicitudes, nuestro compromiso es lograr tramitar estos servicios lo más pronto posible
ARBOLEDA	Ervey Gutiérrez cédula 15297369 Vereda San Vicente tel 3006196021 desde hace meses solicité un servicio nuevo y aún no se ha realizado la conexión.	EN TRAMITE	Rosalba menciona que ya se han hecho dos visitas, no le han podido dar servicio, porque por encima de la vivienda pasaban redes, ya reubicaron las redes, pero seguido a eso, las instalaciones internas no cumplieron, se está a la espera que realice los ajustes. Rosealba queda pendiente de revisar en el sistema, si ya el solicitante hizo los ajustes sugeridos, para visitarlo nuevamente.
ARBOLEDA	Luis Albeiro Quintero Loaiza 3148276615 veredas La Torre y Sandal se presentan fallas frecuentes en el servicio	TERMINADO	Desde Mantenimiento se revisará el tema en terreno Se realizó Mantenimiento Preventivo sobre el Circuito Arboelda durante el año 2022, para mejorar la situación reportada

cb

ARBOLEDA	Luis Albeiro Quintero Loaiza 3148276615 veredas La Torre y Sandal y Samaria, se requiere mantenimiento o cambio de redes, redes en muy mal estado, por consiguiente muchas interrupciones del servicio de energía.	TERMINADO	Desde Mantenimiento se revisará el tema en terreno Se realizó Mantenimiento Preventivo sobre el Circuito Arboelda durante el año 2022, para mejorar la situación reportada
ARBOLEDA	Luis Albeiro Quintero Loaiza 3148276615 La Torre se requiere servicio de poda, hay material vegetal haciendo contacto con las redes de energía	TERMINADO	Se realizo Mantenimiento Preventivo sobre el Circuito Arboelda durante el año 2022.
ARBOLEDA	Cecilia Carvajal - Sector Colorados 3205479606 cuenta 237602848, reclamo por alto consumo, tuvo una vivienda sola, llegó un cobro por el servicioporen 2018 se puso al día, ya tranquila porque no había servicio y se había cancelado la deuda, regresa a Arboelda despues de 20 años y encuentra que hay un cobro jurfdico por \$197.000, el cual se cancela de contado,, con cierta inquietud porque la vivienda se encontraba sola y no contentos con eso, le vuelve a lselgar otra factura de 247.000 con otra sorpresa de reconexión que nunca se dio, porque el servicio nunca ha sido activado, quiere saber a que hacen referencia todos estos cobros y por tan alto valor.	TERMINADO	Se le solicita a la persona que pone la situación en conocimiento que llame al #415 para poder activar este tema y que se le responda rapidamente, dado que la asistente comercial, no tiene posibilidad en el momento de revisar el historial de la cuenta en la mesa zonal
ARBOLEDA	Martha Morales sector Los Colorados 3213721740 hace seis meses aproximadamente, tengo la caja hermética en muy mal estado, deseo saber si me lo pueden financiar en la factura o debo pagarlo de contado o este pertenece a CHEC?	TERMINADO	Se orienta para que haga la solicitud a través del #415, para que quede registrado en el sistema y se pueda atender el tema, dado que no se cuentan con datos para hacer la gestión directamente
ARBOLEDA	Darwin Andrés Valdez cédula 1036607426 tel 3114213416 Vereda campoalegre, el 17 de abril en una tormenta se reventaron unas redes primarias, las cuales quedaron energizadas, las cuales mataron un toro y una novilla, desde entonces presenté ante CHEC la solicitud para el reconocimiento del ganado, la empresa reconoció que era su responsabilidad, pero hasta la fecha no han realizado el pago, ya se entregó toda la documentación que solicitaron en la oficina CHEC	PENDIENTE	Rosalba Ospina, menciona que este tema se le pasó al abogado Juan Rodrigo Bustos y no conoce por qué razón no se ha realizado este desembolso, se le menciona a la solicitante que se pasará la solicitud al área encargada de gestionar estos tema.

CHEC Guineadon

9

## ACTA DE ACUERDO ZONA ORIENTE

Lugar: Pensilvania, Centro vacacional El Bosque, noviembre 18 de 2022

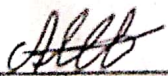
### Municipio de Pensilvania


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

  
C.C. 24866955  
Vocero

  
C.C. 24807963  
Vocero

Dr. Sandro J. Jarama  
CC 51.240.074  
Vocero

Dora Alba Quintana  
CC 51.683.781  
Vocero

[Signature]  
Representante de CHEC

[Signature]  
Representante de CHEC

[Signature]  
Representante de CHEC

[Signature]  
Representante de CHEC

[Signature]  
Representante de CHEC

[Signature]  
CHEC



Estación Uribe Km 1 Autopista del Caf e  
PSX 6000 912 432  
Lnea gratuita: 01 8000 912 432  
www.checcom.co  
Manizales - Caldas - Colombia

**checc** | Grupospecc

MUNICIPIO	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
PENSILVANIA	Inés Socorro Ocampo Aristizábal No. Cuenta 338414645 cll 1 Cra 8 No. 8 12 tel. 3127653621 la red de energía pasa por la terraza de la vivienda y toca la pared, agradece revisar la posibilidad de instalar un apoyo al frente de la casa y recoger dichos cables, igual pasa con otro vecino de la misma cuadra.	TERMINADO	De acuerdo al conocimiento de los técnicos, mencionan que primero fue la red y luego la ampliación de la vivienda, los participantes mencionan que así es, se les informa que se revisará y de acuerdo a la factibilidad, se podrá hacer pero con cobro al usuario



<p>PENSILVANIA</p>	<p>Zulma Asmet Salud solicito que las facturas tengan mayor tinta para que la letra se alcance a leer, que los conceptos sean tan claro, que las personas puedan comprender que les cobran</p>	<p>TERMINADO</p>	<p>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%</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se está rediseñando la factura de FENS para que esta sea más legible.</li> <li>2. Se va a aumentar el tamaño de la fuente para algunos campos de la factura.</li> <li>3. Se van a implementar reglas de impresión para que cuando el cliente no se le estén facturando cobros como somos u otros productos no se impriman estos bloques, lo cual visualmente descongestionara la factura.</li> </ol> <p>En cuanto al tema que esta factura perdure en el tiempo, el papel que se utiliza para la impresión de las facturas de FENS es papel que presenta una cobertura especial la cual permite que la información impresa permanezca visible en el tiempo, pero esto dependiendo del manejo que se le dé a cada factura si esta es doblada u humedecida la información se deteriora.</p> <p>A partir de estas solicitudes, este tema se ajustó para toda el área de cobertura, los clientes manifiestan que la factura hoy es legible, es decir este tema ya fue atendido por la empresa</p>
<p>PENSILVANIA</p>	<p>Laura Tatiana Yepes La Linda San Daniel tel. 3103547116 está llegando muy costoso el servicio</p>	<p>TERMINADO</p>	<p>Se solicita que hagan la solicitud por el #415 por alto consumo, para hacer la revisión respectiva</p>

Estación Uribe Km. 1 Autopista del Café  
 PBX: 602 559 99 99  
 Línea gratuita: 01 8000 912 432  
 www.chec.com.co  
 Medellín - Caldas - Colombia

ch

PENSILVANIA	Uriel Antonio Franco tel. 3215717901 La Palmera, realicé la solicitud del servicio de energía el 11 de marzo de 2021, llevé todos los documentos y este es el momento, que aún no me instalan el servicio	TERMINADO	<p>Se explica el tema de retraso referido a servicios nuevos HV, la comunidad manifiesta que es importante poner en conocimiento este asunto en Hablando Claro con el Gerente, dada la afectación de las personas que requieren el servicio.</p> <p>Se encuentra matricula 945750808 ya activa, ya se instaló el servicio de energía</p>
PENSILVANIA	Alquiver Arias Vereda Santa Rita tel. 3136071190 por qué no varía el precio de la factura, siempre es igual, aunque la vivienda esté sola	TERMINADO	Se solicita la factura para validar la información que se está solicitando, se sugiere que se acerque con el número de cuenta o factura para revisar el caso puntual
PENSILVANIA	Francisco Ospina Vereda El Vergel San Daniel tel. 3215418654 hay material vegetal haciendo contacto con las redes de energía, se requiere servicio de poda	TERMINADO	<p>Desde Mantenimiento se revisará el tema en terreno</p> <p>Se realiza la visita en campo y se procede con la labor de poda</p>
PENSILVANIA	Jhon Jairo Rueda cuenta 641080743 Cra 9 160 tel. 3117490713 por qué cuando llueve o trueno se interrumpe la energía y hay que desconectar electrodomésticos.	TERMINADO	Se ofrecen las claridades sobre el tema en el espacio de mesas zonales
PENSILVANIA	María Salomé Herrera Las Palmas - sector Las Palomas tel. 3136208880 favor arreglar el aislador de un primera que nos está afectando	TERMINADO	Desde Mantenimiento se revisará el tema en terreno Se hizo verificación en terreno y efectivamente se encontro Aislador PIN reventado. En días siguientes a la revisión se procedio con el respectivo cambio.
PENSILVANIA	Viviana González vereda Santa Rita 3207307295 no me gusta cuando llamo por algún daño o interrupción del servicio, ponen una grabación y muchas veces se interrumpe la llamada, sugiero que responda directamente el asesor.	TERMINADO	Se explica cómo funcionan las líneas de atención, se hace una amplia explicación de los diferentes canales de atención en la mesa zonal, encontrando al solicitante claro con la respuesta
PENSILVANIA	Martha Arias Vereda la Rioja tel. 3229062505 en la vereda La Rioja hay una torre muy ladeada, CHEC realizó unos trabajos en la vereda y dejaron cableado enroscado en un poste y el transformador que está ubicado en el poste, chispea constantemente.	TERMINADO	<p>El solicitante muestra evidencia (video) en el espacio de mesas zonales, desde Mantenimiento se revisará el tema en terreno</p> <p>Se hace verificación de Torre y esta se encuentra ladeada pero sin riesgo para la comunidad El cable de Viento fue retirado por personal de TCT el pasado 12-Oct-2022 OT 69853</p>

Estación Urbe Km. 1 Autopista del Café  
 PBX: 61 899 99 99  
 Línea gratuita: 01 8000 912 432  
 www.chec.com.ec  
 Manizales - Caldas - Colombia

## ACTA DE ACUERDO ZONA ORIENTE

Lugar: Pensilvania, Centro vacacional El Bosque, noviembre 18 de 2022

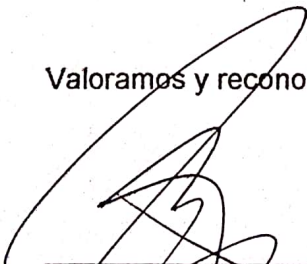
### Municipio de Marulanda

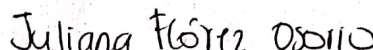
Dentro de la Estrategia de Diálogo Hablando Claro que adelanta CHEC, se tienen definidos cuatro momentos, así: En primera instancia, se desarrollan las mesas zonales, seguidamente el espacio Hablando Claro con el Gerente (**momento dos**), como **tercer momento**: se realiza la formación a voceros y 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.

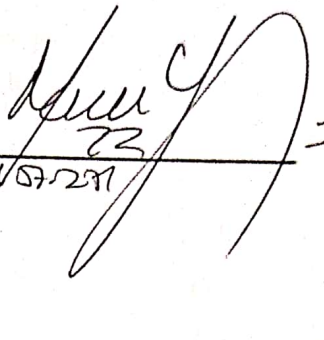
Agradecemos que ustedes como representantes de sus comunidades, verifiquen los avances, respuestas a las solicitudes, si encuentran imprecisiones o temas que se deben revisar, es relevante que los mencionen, para realizar los ajustes necesarios, agradecemos también, informar si encuentra una solicitud 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

  
C.C. 11152030  
Vocero

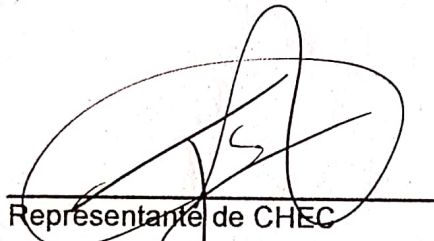
  
C.C. 1053048264  
Vocero

Tatiana Osorio Martinez  
C.C. 1053024831  
Vocero

  
C.C. 44075271  
Vocero

  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

Juanabel Rojas  
Representante de CHEC

Rosalb - Espinoza  
Representante de chec

Patricia López L  
CHEC

MUNICIPIO	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
MARULANDA	Nelly Garcés 3117344068 cuando hay interrupciones del servicio y uno reporta a las líneas de atención, lo primero que solicitan es el número de cuenta, esto complica la manera de reportar	TERMINADO	
MARULANDA	Diana Marcela Marulanda Villarosario 3106107550 por qué razón no dejan de manera permanente al técnico en Marulanda, ya que en los momentos que se interrumpe el servicio o se presenta un daño, nunca contestan de CHEC y si se tiene el técnico las reparaciones son más rápidas	TERMINADO	Se dio toda la claridad porque no hay un técnico en el municipio, los participantes comprendieron el tema
MARULANDA	Fabian arredondo Cra 5 con cil 4 tel 3233585785 hay un apoyo que se encuentra sobre el andén y abarca el alero de la casa, que posibilidad hay de reubicarlo.	TERMINADO	Después de terminada la reunión van a revisar para determinar la situación que se está presentando. Antes de terminar el espacio, fue verificado por el técnico del municipio y nos informan que el apoyo corresponde a Telecom.
MARULANDA	Libardo Loaiza 3206929820 Recomendación cambio de instalaciones internas, es importante que hagan estudios aterrizados e informen a los usuarios cuanto cuesta este servicio, nos sucedieron muchas cosas en el momento de esta adecuación, (sillas dañadas, ventanas rotas, se subían a las camas para realizar estos trabajos sin permiso), dejaron además mucha basura, importante tener en cuenta estas recomendaciones para futuras intervenciones	EN TRAMITE	Se va a pasar la solicitud al área competente para que lo tengan en cuenta
MARULANDA	Liria del Pilar castaño tel 3216656258 Se solicita la construcción de la interconexión San Félix - Marulanda, dadas las interrupciones constantes del servicio en este municipio, esta posibilidad podría beneficiar tanto a San Félix como Marulanda.	PENDIENTE	TEMA HABLANDO CLARO

<p>MARULANDA</p>	<p>Liria del Pilar castaño tel 3216656258 La factura esta llegando muy borrosa, como nos pueden solucionar esta petición para que se vea más clara, adicional que con el tiempo se borra y para las entidades del municipio es importante guardar estos registros..</p>	<p><b>TERMINADO</b></p>	<p>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%</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se está rediseñando la factura de FENS para que esta sea más legible.</li> <li>2. Se va a aumentar el tamaño de la fuente para algunos campos de la factura.</li> <li>3. Se van a implementar reglas de impresión para que cuando el cliente no se le estén facturando cobros como somos u otros productos no se impriman estos bloques, lo cual visualmente descongestionara la factura.</li> </ol> <p>En cuanto al tema que esta factura perdure en el tiempo, el papel que se utiliza para la impresión de las facturas de FENS es papel que presenta una cobertura especial la cual permite que la información impresa permanezca visible en el tiempo, pero esto dependiendo del manejo que se le dé a cada factura si esta es doblada u humedecida la información se deteriora.</p> <p>A partir de estas solicitudes, este tema se ajustó para toda el área de cobertura, los clientes manifiestan que la factura hoy es legible, es decir este tema ya fue atendido por la empresa</p>
------------------	---	-------------------------	---

MARULANDA	Liria del Pilar castaño tel 3216656258 cuando vienen cuadrillas de trabajo , dejando la basura en el sitio de trabajo (residuos de cable de empaques)	TERMINADO	Se solicita a la comunidad reportar esta situación, dado que esto nos ayuda a mejorar, se deja el teléfono del asistente técnico de zona Julian Andrés -Villegas, para brindarles una atención más rápida en este tema. Dado que a CHEC le interesa mucho conocer estos temas que afectan la imagen, de igual forma lo pueden hacer a la oficina o líneas de atención.
MARULANDA	Hace tres años, CHEC apoyó el alumbrado del día de las velitas, nos entregaron faroles y velitas y el parque quedó muy hermoso, este fue un regalo de CHEC, que valoró mucho el municipio, que CHEC se hubiese hecho presente en la navidad. Esperan que CHEC se vincule nuevamente con este tema y la natilla, para compartir con la comunidad.	EN TRAMITE	Se menciona que se revisará el tema y se les informará oportunamente
MARULANDA	La línea 115 es difícil que respondan, se puede quedar uno muchos lapsos de tiempo esperando respuesta	TERMINADO	Se explica el tema de líneas de atención, se les hace énfasis en la línea 018000912432 que está pensada para estos lugares donde hay dificultades de comunicación con las líneas de atención
MARULANDA	Diana Marcela Marulanda Villarosario 3106107550 agradecen a CHEC revisar la alianza con la empresa de aseo EMMAS Veolia, dado que los costos del servicio son muy altos cosa que la comunidad vincula con aumento del servicio, adicional a ello, no se ha hecho una campaña de socialización de este tema, lo que afecta la imagen de CHEC	TERMINADO	TEMA HABLANDO CLARO  Previo al inicio de la facturación conjunta de la tasa de aseo en Marulanda en el pasado mes de mayo, se efectuó la socialización presencial en el Municipio mediante carpa informativa instalada en el Parque Principal, repartición de volantes puerta a puerta y perifoneo (se adjuntan evidencias). • Los ajustes en las tarifas de aseo no son competencia de CHEC ni tienen ninguna relación con el cambio de facturador (de Empocaldas a CHEC). De acuerdo a la información suministrada por EMAS, obedecen al cumplimiento como prestador del servicio de aseo, de la implementación del nuevo marco tarifario dispuesto por la CRA. El incremento en los estratos 1, 2 y 3 fue del 1.9 % (\$ 99, \$198 y \$ 281 respectivamente), y para los usuarios comerciales, industriales y oficiales se presentó una disminución del 8.2 %).



## ACTA DE ACUERDO ZONA ORIENTE

Lugar: Pensilvania, Centro vacacional El Bosque, noviembre 18 de 2022

### Municipio de Marquetalia

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

Melba Jimenez Z  
C.C. 24458108  
Vocero

Marilyn Molina  
C.C. 25219714  
Vocero

Gerardo López  
C.C. 1000096430  
Vocero

Alfonso Rojas  
C.C. 10241804  
Vocero

[Signature]  
Representante de CHEC

[Signature]  
Representante de CHEC

[Signature]  
Representante de CHEC

[Signature]  
Representante de CHEC

[Signature]  
Representante de CHEC

[Signature]  
CHEC

MUNICIPIO	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
MARQUETALIA	Juan Camilo Ramírez Sector Centenario tel 3113115603 quiero saber por qué no llega la factura directamente a mi vivienda, me la dejan con vecinos o en la tienda.	TERMINADO	Se le explica al usuario que la puede inscribir por página web que se acerque a la oficina y el asistente comercial les enseña cómo hacerlo, dado que lo que sucede es que ingresar a la casa del solicitante es un poco complejo y así lo mencionan los asistentes, Se queda en ese de compromiso de que asistan a la oficina para recibir la instrucción
MARQUETALIA	Juan Camilo Ramírez Sector Centenario tel 3113115603 CHEC responde cuando se queman electrodomésticos?	TERMINADO	Se amplía el tema de daño de electromésticos, se deja la claridad al respecto, en la mesa zonal.
MARQUETALIA	Juan Camilo Ramírez Sector Centenario tel. 3113115603 a tres metros de mi casa hay un poste donde hay varios medidores y redes, quiero saber si ese poste lo van a mover, porque nos habían dicho que lo iban a trasladar.	TERMINADO	Desde la parte técnica se va a realizar visita para verificar posibilidades de reubicación. Se hace verificación en terreno en compañía del Usuario y se le informa que no es procedente la reubicación del Poste, ya que actualmente se cumple con la normatividad vigente.
MARQUETALIA	Ricardo Fernández Sector Las Colinas 3207214446 me gustaria que me expliquen los conceptos de la factura, quisiera conocer el tema de seguros de vida y auxilio funerario	TERMINADO	Se hace una amplia exposicion del tema por parte del asistente comercial en la mesa zonal
MARQUETALIA	Ricardo Fernández Sector Las Colinas 3207214446 Las facturas esta llegando muy borrosas y no se sabe que estamos pagando.	TERMINADO	Este tema lo quieren expresar en el espacio con el gerente
MARQUETALIA	Ricardo Fernández Sector Las Colinas 3207214446 cuando me quedo sin servicio, a donde debo reportar?	TERMINADO	se explica el tema ampliamente de las líneas de atención en el espacio de mesas zonales

MARQUETALIA	<p>José Adonay Osorio Brr Villanueva 3136043813 facturas que salen borrosas y con siglas que aveces no se comprende lo que se esta cobrando, me refiero a facturas de la zona rural.</p>	TERMINADO	<p>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%</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se está rediseñando la factura de FENS para que esta sea más legible.</li> <li>2. Se va a aumentar el tamaño de la fuente para algunos campos de la factura.</li> <li>3. Se van a implementar reglas de impresión para que cuando el cliente no se le estén facturando cobros como somos u otros productos no se impriman estos bloques, lo cual visualmente descongestionara la factura.</li> </ol> <p>En cuanto al tema que esta factura perdure en el tiempo, el papel que se utiliza para la impresión de las facturas de FENS es papel que presenta una cobertura especial la cual permite que la información impresa permanezca visible en el tiempo, pero esto dependiendo del manejo que se le dé a cada factura si esta es doblada u humedecida la información se deteriora.</p> <p>A partir de estas solicitudes, este tema se ajustó para toda el área de cobertura, los clientes manifiestan que la factura hoy es legible, es decir este tema ya fue atendido por la empresa</p>
MARQUETALIA	<p>José Adonay Osorio Brr Villanueva 3136043813 que ha pasado con la solicitud del transformador ubicado en el hospital San Cayetano. esta solicitud ingresó por la oficina en estos días.</p>	TERMINADO	<p>Esta solicitud se está gestionando a través de la oficina</p>

MARQUETALIA	Alfonso Rojas cuenta 251522468 tel 3116201994 poste averiado en el barrio Obrero	TERMINADO	Se revisará en terreno por parte de Mantenimiento Se hizo verificación en terreno y se observa poste averiado, pero sin riesgo para la comunidad
MARQUETALIA	Alfonso Rojas cuenta 251522468 tel 3116201994 por qué estan llegando las facturas tan borrosas	TERMINADO	<p>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%</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se está rediseñando la factura de FENS para que esta sea más legible.</li> <li>2. Se va a aumentar el tamaño de la fuente para algunos campos de la factura.</li> <li>3. Se van a implementar reglas de impresión para que cuando el cliente no se le estén facturando cobros como somos u otros productos no se impriman estos bloques, lo cual visualmente descongestionara la factura.</li> </ol> <p>En cuanto al tema que esta factura perdure en el tiempo, el papel que se utiliza para la impresión de las facturas de FENS es papel que presenta una cobertura especial la cual permite que la información impresa permanezca visible en el tiempo, pero esto dependiendo del manejo que se le dé a cada factura si esta es doblada u humedecida la información se deteriora.</p> <p>A partir de estas solicitudes, este tema se ajustó para toda el área de cobertura, los clientes manifiestan que la factura hoy es legible, es decir este tema ya fue atendido por la empresa</p>

<p>MARQUETALIA</p>	<p>La empresa debería reclamar en Marquetalia que el secretario técnico del comité de estratificación, no puede pertenecer a una empresa prestadora de Servicios Públicos, porque no puede ser juez y parte, agradece el vocal de control que CHEC se pueda pronunciar al respecto en ese sentido</p>	<p><b>TERMINADO</b></p>	<p>La empresa debería reclamar en Marquetalia que el secretario técnico del comité de estratificación, no puede pertenecer a una empresa prestadora de Servicios Públicos, porque no puede ser juez y parte, agradece el vocal de control que CHEC se pueda pronunciar al respecto en ese sentido</p> <p>En conversacion con Rujin Antonio, encargado de la oficina de Marquetalia, quien participa en el comité de estratificación, mencionó que en la próxima reunion volvera a informar que el secretario técnico del comité de estratificación, no puede pertenecer a una empresa prestadora de Servicios y adicional en las proximas votaciones para la conformacion del comite esto quedara claro.</p> <p>Articulo 9. El Comité Permanente de Estratificación contará con una Secretaría Técnica que será ejercida por el funcionario responsable de la estratificación en la Secretaría de Planeación de la Alcaldía o quien haga sus veces designado por acto administrativo de la Alcaldesa o del Alcalde, y tendrá las funciones descritas en el presente Reglamento. En caso de no existir Secretaría de Planeación, la Secretaría Técnica la ejercerá el funcionario de la Alcaldía responsable de la estratificación designado por acto administrativo de la Alcaldesa o del Alcalde.</p>
--------------------	---	-------------------------	--

MARQUETALIA	<p>Usuario final, qué posibilidades hay que la empresa considere hacerle mantenimiento a la infraestructura de los usuarios finales, sin costo para el cliente, entendiendo, además, que un alto porcentaje de estos usuarios son de escasos recursos. Podría ser para los usuarios que estén en estrato 1 y 2</p>	TERMINADO	<p>Chec realiza mantenimiento a las redes que se clasifican como de uso general sin costo para el cliente o usuario del servicio de energía, siendo estas las que benefician a más de un cliente y en general a las redes que son propiedad de La Empresa, esto de acuerdo con la normatividad vigente. Normalmente las redes que van para un solo cliente hacen parte de la acometida, la cuál es de su propiedad, por lo que tiene a su cargo velar por su buen estado. CHEC brinda el servicio de mantenimiento si es requerido, así mismo realiza las reparaciones de daños, obtiene la autorización del cliente para la respectiva cuenta de cobro.</p>
MARQUETALIA	<p>Ley 1228 de 2008 fajas de retiro, solicitar que sea elevada la consulta por parte de la empresa, para buscar alternativas a los usuarios ubicado en vías de primero segundo y tercer orden dado que están limitando la electrificación de viviendas que están ubicadas cerca a las vías de acceso a municipios y zonas rurales, casa Manzanares, Marquetalia Victoria que en la actualidad figura como de primer orden, afectando gravemente a los usuarios potenciales que están cerca de las vías referidas</p>	EN TRAMITE	<p>La empresa inició una revisión de los casos negaciones del servicio por incumplimiento de la ley 1228, se espera hacer unas mesas de trabajo con la Gobernación, Municipios e Invias para buscar alternativas para los usuarios que se encuentran afectados por esta ley</p>

## ACTA DE ACUERDO ZONA ORIENTE

Lugar: Pensilvania, Centro vacacional El Bosque, noviembre 18 de 2022

### Corregimiento de Pueblo Nuevo

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

Omaira Cifuentes H.  
C.C. 1058 845 097.  
Vocero

[Firma]  
C.C. 1022077  
Vocero

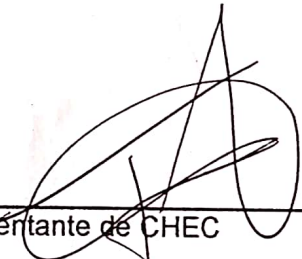


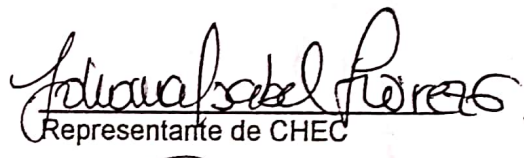
\_\_\_\_\_  
C.C.  
Vocero

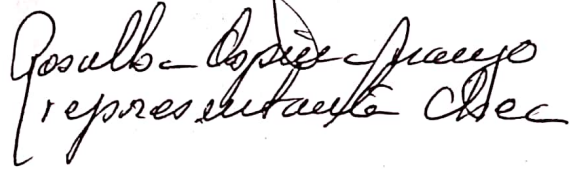
\_\_\_\_\_  
C.C.  
Vocero

  
\_\_\_\_\_  
Representante de CHEC

  
\_\_\_\_\_  
Representante de CHEC

  
\_\_\_\_\_  
Representante de CHEC

  
\_\_\_\_\_  
Representante de CHEC

  
Representante CHEC

  
CHEC

Estación de  
 línea gratuita al 011 972 432  
 para más información  
 comuníquese con el  
 número de atención al  
 cliente 011 972 432  
 Medellín - Cauca - Guantamé

CHEC  
 Guantamé

MUNICIPIO	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
PUEBLO NUEVO	Duvan Quintero El Palmar 3136105015 como puedo realizar el cambio de nombre.	TERMINADO	Se asesora al solicitante respecto al trámite en la mesa zonal
PUEBLO NUEVO	Miguel Angel Bedoya -C.C. 9856599 Sector La AMira vereda la Ceiba tel 3117585111 deseo solicitar un servicio nuevo	PENDIENTE	<p>Se revisará en el sistema el estado del solicitante, porque quien trae la solicitud es uno de los voceros, para poder direccionar el tema</p> <p>Se hace la consulta, la solicitud se hizo con el número de cuenta que se asignara 943259208, solicitud realizada el 28 de enero de 2021, viabilizada por CHEC y no ha tramitado la construcción de la red desde el 10 de febrero de 2021, aún está pendiente</p>
PUEBLO NUEVO	Maria Elda Galvis Sector Los Corrales tel. 3125270175 solicitud de servicio nuevo.	TERMINADO	Se revisará en el sistema el estado del solicitante, porque quien trae la solicitud es uno de los voceros, para poder direccionar el tema Esta no suministraron los datos del solicitante para dar respuesta si ya está en el sistema, se asesora al vocero para que guíe a el solicitante.
PUEBLO NUEVO	Jhon Jairo Cifuentes cuenta 900597686 Vía San Agustín tel 3147441034 solicitamos nos ayuden a mejorar la calidad del servicio, dado que una red que nos recogieron parece que nos esta afectando, dado que no esta llegando a 120 y altibajos constantes, si encedemos un aparato se apaga el otro.	TERMINADO	<p>Se realiza estudio del nodo E62358 y se planea ejecucion en el año 2023</p> <p>si bien aún no se ha realizado la ejecución de esta labor, se deja en estado terminado, dado que son proyectos a largo plazo y en este espacio se le ofrece la información relacionada con si se encuentra programado y más o menos el periodo en el que se aspira cumplir con la actividad.</p>
PUEBLO NUEVO	María Amparo López vía San Agustín 3137536700 solicitamos un transformador para el sector, dado que la calidad del servicio es pésima, altibajos constantes, si encendemos un electrodoméstico se apaga el otro, inicialmente habitábamos dos familias, hoy somos 12 con el mismo transformador, nos hemos dado a la tarea de revisar y no es material vegetal sobre las redes, porque esa era la hipótesis inícia, por lo tanto, suponemos que debe ser el transformador	TERMINADO	con los técnicos que conocen el sector, se menciona que se hará reposición de red secundaria, es el mismo caso que la solicitud anterior Jhon Jairo Cifuentes.

3

<p>PUEBLO NUEVO</p>	<p>La comunidad en general del corregimiento de Pueblo Nuevo, solicita el apoyo, para buscar la manera de comunicamos con la empresa, somos conscientes que existen las líneas de atención virtuales y presenciales, pero aquí no aplican para ciertos trámites, por ejemplo cuando se deben anexar documentos para trámites, sabemos que en la página se pueden anexar documentos, pero aquí el acceso a internet es muy limitado, lo que no permite este tipo de gestiones, llevar el documento a la oficina es difícil, dado que son 5 horas hacia Pensilvania y 5 de regreso, en el primer transporte que sale, llegamos tipo 11 a.m. y la oficina está abierta hasta las 11:30 y el último recorrido sale a la 1;30 de Pensilvania, es decir que si en ese lapso de tiempo no se pudo realizar la gestión, debemos quedarnos hasta el día siguiente, con el agravante que el transporte cuesta \$19.000 ida y \$19.000 regreso, sin tomarnos un tinto, y si observamos, debemos salir a las 6 a.m. y regresamos 6:30 p.m. lo que necesariamente implica consumir alimentos, cuento nos vale ese trámite. agradecemos que haya una alternativa de personal de CHEC, que asista una vez al mes para apoyar este tipo de solicitudes.</p>	<p>PENDIENTE</p>	<p>HABANDO CLARO</p>
<p>PUEBLO NUEVO</p>	<p>Qué posibilidad hay que en Pueblo Nuevo podamos tener 173 kW de consumo de subsistencia, dado que estamos a 780 mt. es decir, aplicamos entre 0 y 1000 mts sobre el nivel del mar. Sabemos que este consumo está dado por el que aplica para la cabecera municipal, pero que podríamos hacer dado que en este sector el consumo de energía es mayor que en municipio de Pensilvania, que no es tan cálido. Agradecemos revisar esta solicitud.</p>	<p>TERMINADO</p>	<p>TEMA HABLANDO CLARO El profesional de facturación, quien explica que el tema es regulatorio UPME y que tendría que ser el regulador quien ajuste la resolución. No es posible realizar el cambio desde nosotros pues la regulación esta a nivel de municipio y no de sector ni corregimiento y el SAC aplica a nivel municipio y no por cuenta.</p>

PUEBLO NUEVO	Juana María Guzmán - sector La Rica tel. 3207522436 en el sector La Rica, hay material vegetal (un pino) haciendo contacto con las redes de energía.	TERMINADO	Se hará la revisión por parte de mantenimiento para conocer la situación en campo y si es necesario se hará el trámite por gestión del riesgo. Dado que al parecer el árbol está muy grande y deteriorado y pasa por la mitad de las redes de energía.  La solicitud fue realizada en su Totalidad
PUEBLO NUEVO	Juana María Guzmán - sector La Rica tel. 3207522436 requiero revisión por alto consumo,	TERMINADO	Se revisa en el sistema el promedio mensual es de 12.000 pero tiene una deuda, lo que aumenta sustancialmente el cobro
PUEBLO NUEVO	Juana María Guzmán - sector La Rica tel. 3207522436 Por qué se interrumpe tanto el servicio, medio llueve o truena y se interrumpe el servicio	TERMINADO	Se ofrecen las claridades sobre el tema, sumado a que los reportes no llegan tan a tiempo a la empresa, en el sector están construyendo mucho, se cuelgan de las redes sin informar y esto está afectando la calidad del servicio. Sumado a que cuando se quedan sin servicio de energía, la antena de claro se queda sin servicio y no pueden reportar, la comunidad queda con el compromiso de gestionar con claro este tema referido a que tengan planta de emergencia porque está afectando sustancialmente a la comunidad.
PUEBLO NUEVO	Oscar Gómez tel. 3137657332 Pueblo Nuevo se nota el incremento en el costo del servicio en general	TERMINADO	Se explica el tema ampliamente, en el espacio de la mesa zonal
PUEBLO NUEVO	Oscar Gómez tel 3137657332 Pueblo Nuevo, se hace necesario un instalador de planta en la cabecera del corregimiento de Pueblo Nuevo	TERMINADO	Se explica como funciona el tema, cual es la disponibilidad, se ha revisado desde CHEC el tema pero no se justifica tener un técnico permanentemente de acuerdo a los balances de los circuito, la comunidad queda conforme con la explicación.

<p>PUEBLO NUEVO</p>	<p>Oscar Gómez tel 3137657332 Pueblo Nuevo, Que la empresa consiere un mínimo vital como subsidio en el consumo de energía para familias de escasos recursos</p>	<p>TERMINADO</p>	<p>HABLANDO CLARO la encargada de la oficina de Pensilvania se comunicó con el señor Oscar Gomez con el fin de tener claridad sobre la solicitud presentada, Le explique que no es posible establecer un mínimo de consumo para un sector determinado, ya que legalmente se debe cobrar por lo generado y que las empresas de servicios públicos estan regidas por normas y leyes. Que tenemos unos entes de vigilancia que velan por el cumplimiento de ellas, ademas garantizan que a los usuarios se les cobre según la ley, manifiesto que se refería a el consumo de subsistencia, y se le aclaro que la empresa maneja estos subsidios de acuerdo a lo mandado por el gobierno.</p>
<p>PUEBLO NUEVO</p>	<p>Oscar Gómez tel 3137657332 Pueblo Nuevo. Intervención de CHEC a través del programa Banco2 para que se tenga en cuenta los campesionos coo gestores ambientales en la protecció de la cuenca del Río Samaná Sur y por defensa del recurso de agua, del medio ambiente y del territorio como fuentes de vida y desarrollo de los habitantes.</p>	<p>TERMINADO</p>	<p>Se ofrecen las claridades sobre el tema, se amplia el tema por parte de Gestión Social</p>
<p>PUEBLO NUEVO</p>	<p>Oscar Gómez tel 3137657332 Pueblo Nuevo, se requiere servicio de energía para viviendas en veredas Playa Rica y La Ceiba.</p>	<p>TERMINADO</p>	<p>Esta solicitud fue hecha en dos veces, se deja la primera que está mejor documentada Miguel Angel Bedoya -C.C. 9856599 Sector La Alvira vereda la Seiva tel 3117585111 deseo solicitar un servicio nuevo y Maria Elda Galvis Sector Los Corrales tel 3125270175 solicitud de servicio nuevo.</p>

PUEBLO NUEVO

Katalina Ospina 3103888422 agradezco revisar la posibilidad para que la factura sea mas legible, porque llega muy borrosa. Muchas veces han debido ir a Puerto Venus porque en susuerte les dicen que no se ven. Con el agravante que los primero 10 no se activa con numero de cuenta y el otro tema es que el código de barras con los aparatos de publo nuevo no se lee y se lleva a Pensilvania y si funciona, entonces asumismos que el aparato de aqui es obsoleto,. los lectores que pasan les dicen que vayan rápido a pagar porque se borra la tinta y no se ven los datos para pagar.

TERMINADO

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%

1. Se está rediseñando la factura de FENS para que esta sea más legible.
2. Se va a aumentar el tamaño de la fuente para algunos campos de la factura.
3. Se van a implementar reglas de impresión para que cuando el cliente no se le estén facturando cobros como somos u otros productos no se impriman estos bloques, lo cual visualmente descongestionara la factura.

En cuanto al tema que esta factura perdure en el tiempo, el papel que se utiliza para la impresión de las facturas de FENS es papel que presenta una cobertura especial la cual permite que la información impresa permanezca visible en el tiempo, pero esto dependiendo del manejo que se le dé a cada factura si esta es doblada u humedecida la información se deteriora.

A partir de estas solicitudes, este tema se ajustó para toda el área de cobertura, los clientes manifiestan que la factura hoy es legible, es decir este tema ya fue atendido por la empresa

## ACTA DE ACUERDO ZONA ORIENTE

Lugar: Pensilvania, Centro vacacional El Bosque, noviembre 18 de 2022

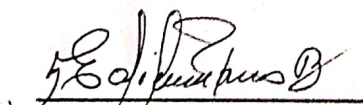
### Municipio de Victoria

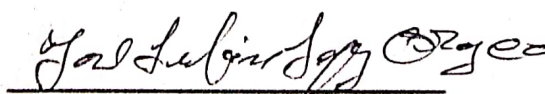
Dentro de la Estrategia de Diálogo Hablando Claro que adelanta CHEC, se tienen definidos cuatro momentos, así: En primera instancia, se desarrollan las mesas zonales, seguidamente el espacio Hablando Claro con el Gerente (**momento dos**), como **tercer momento**: se realiza la formación a voceros y 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

  
C.C. 25 220520  
Vocero

  
C.C. 23 43 980  
Vocero

M. Ludibia Castaño de G.  
C.C. 25224137  
Vocero

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

[Signature]  
Representante de CHEC

[Signature]  
Representante de CHEC

[Signature]  
Representante de CHEC

[Signature]  
Representante de CHEC

[Signature]  
Representante de CHEC

[Signature]  
CHEC



MUNICIPIO	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
VICTORIA	Ley 1228 de 2008 fajas de retiro, solicitar que sea elevada la consulta por parte de la empresa, para buscar alternativas a los usuarios ubicado en vías de primero segundo y tercer orden, dado que están limitando la electrificación de viviendas que están ubicadas cerca a las vías de acceso a municipios y zonas rurales, casa Manzanares, Marquetalia Victoria que en la actualidad figura como de primer orden, afectando gravemente a los usuarios potenciales que están cerca de las vías referidas	EN TRAMITE	TLa empresa inició una revisión de los casos negaciones del servicio por incumplimiento de la ley 1228, se espera hacer unas mesas de trabajo con la Gobernación, Municipios e Invias para buscar alternativas para los usuarios que se encuentran afectados por esta ley
VICTORIA	Los participantes en general del municipio de Victoria, queremos solicitar a CHEC, la revisión de los temas pendientes para electrificación de viviendas, dado que han estado con mucho retraso, las comunidades requieren este servicio vital de manera mas inmediata, Qué podría hacer CHEC para agilizar este asunto,	TERMINADO	<p>Las actividades que no se han ejecutado a la fecha de HV y servicios nuevos tiene pendiente la construcción de las redes necesarias para el servicio de energía. Se esta haciendo un plan de atención prioritaria de estas solicitudes, nuestro compromiso es que al mes de diciembre no se tengan solicitudes pendientes</p> <p>Las solicitudes de servicio que deban ingresar al programa de Electrificación rural tienen un tiempo de espera superior a un año. La atención de estas solicitudes depende de la aprobación del Plan de Cobertura que presenta la empresa a UPME cada año</p> <p>Se asesora en el espacio de la mesa zonal, para que estén en contacto con la oficina, para informarles sobre los avances de este tema</p>

VICTORIA	No de cuenta 205225 creado en este momento tiene un proceso de cuenta activo, esta solicitud la trae directamente el Alcalde de municipio de Victoria, por su inconformidad porque envía oficio radicado el 21 de abril de 2021 y recibe respuesta: del 11 de agosto de 2021 - asunto: Respuesta al radicado 20210220011498 de julio de 2021, dicha respuesta no corresponde con el oficio que fue enviado por el Alcalde, según el lo manifiesta, parece que fuese una respuesta unica para todos quienes solicitan temas de este tipo, porque le dicen que debe demostrar que la vivienda fue construida antes del 2008 y el menciona que su oficio que es una vivienda de más de 30 años, menciona que agradece que vuelvan a revisar el tema, porque no queda conforme con la respuesta ofrecida por CHEC.	TERMINADO	Se pasa directamente esta solicitud a la ingeniera Natalia Gallo, lider del proceso de clientes  El incumplimiento de LEY 1228 se pudo aclarar, se valido que requiere construcción de red primaria e instalación de transformador, la solicitud se encuentra en proceso de estudio y se incluiría en el PECOR que se presenta este año con ejecución en el año 2023  si bien no se ha realizado la instalación, desde este ejercicio se ofrecen las claridades para poder cerrar este requerimiento, en el caso dado, que para el próximo año no se haya ejecutado aún, se debe volver a solicitar primero en la oficina y dejar la inquietud en mesas zonales.
VICTORIA	Evelio José Albarino 3235446480 requiere revisión por alto consumo, vive solo, no tiene electrodomésticos y le llega por \$30.000	TERMINADO	Se ofrecen las claridades del tema, se le solicita al cliente que se acerque a la oficina con la factura que le llega el día de hoy, para revisar cómo se comporta el consumo y con la posibilidad además, de revisar en el sistema el caso puntual, el solicitante queda con ese compromiso
VICTORIA	Luz Marina Gutierrez Barrio Mamagai cil 13 No. 5 44 tel 3202137460 solicito la poda de un pino que esta haciendo contacto con las redes de energía y representa riesgo para las comunidades.	TERMINADO	Se le pasa a Mantenimiento, quien hará la inspección respectiva  Ya se realizo el recorrido y validación de la información suministrada, evidenciando que no se presenta ningún riesgo ya que las líneas se encuentran aisladas con cable ecológico. Se trata de realizar comunicación con la usuaría pero no contestan el numero de celular que refiere.
VICTORIA	Maria Ludivia Castañeda LA Plazuela 3112869617 una vecina le está suministrando energía al vecicono.	PENDIENTE	Se pasa para el proceso de pérdidas, no obstante se recomienda que solicite el servicio de energía para tener su propia instalación.

VICTORIA	Maria Ludivia Castañeda LA Plazuela 3112869617 Se requiere servicio de energía para una familia de escasos recursos económicos, como puede la empresa ayudar	TERMINADO	Se orienta a la solicitante para que haga la solicitud en la oficina, que documentación llevar. Se explica el tema de matricula y medidor y construcción de redes internas
VICTORIA	Maria Ludivia Castañeda LA Plazuela 3112869617 Se requiere servicio de poda en la finca de los Murillos, redes haciendo contacto con la vegetación	TERMINADO	Se pasa para Mantenimiento  Se realiza la visita en campo, para identificar la situación, se procede con la labor de poda
VICTORIA	Luis Carlos Osorio 3215618684 Vereda Marzala en esta vereda, cuando alguien conecta un aparato que requiere mayor cantidad de energía, se baja la potencia y los demás aparatos dejan de funcionar o se afectan	TERMINADO	Se pasa para Mantenimiento Se realiza la vista en campo, para identificar la situación planteada, se procede con el cambio de red, dando cumplimiento a la solicitud realizada.
VICTORIA	Edilma Ramos cuenta 260238157 tel. 3146458989 Vereda Canaán, en repetidas ocasiones ocurre que anomalías como animales (micos, martejas) quedan muertos al contacto con las redes de energía y además nos quedamos sin servicio	TERMINADO	Desde CHEC se está realizando un estudio para revisar un elemento para que los animalitos no se mueran, este podría ser un punto para prueba piloto, se pasa para Mantenimiento para avanzar en este tema. El técnico Conrado Arias ya conoce el tema.  Se remodelo la red de media tension de 13,2 - 33 Kv en el sector la granja
VICTORIA	German Reyes cll 8 No 7 22 tel. 3127921422 solicito a CHEC realizar campaña sobre factura y riesgos eléctricos, formación a lideres - participación ciudadana t	TERMINADO	Se ofrece formación a Líderes en el mes de octubre de 2022

## ACTA DE ACUERDO ZONA ORIENTE

Lugar: Pensilvania, Centro vacacional El Bosque, noviembre 18 de 2022

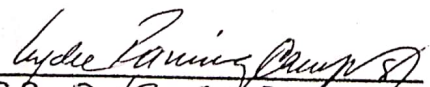
### Municipio de La Dorada

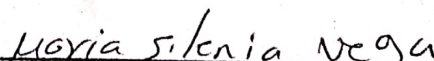
Dentro de la Estrategia de Diálogo Hablando Claro que adelanta CHEC, se tienen definidos cuatro momentos, así: En primera instancia, se desarrollan las mesas zonales, seguidamente el espacio Hablando Claro con el Gerente (**momento dos**), como **tercer momento**: se realiza la formación a voceros y 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

  
C.C. 24709377 La Dorada  
Vocero

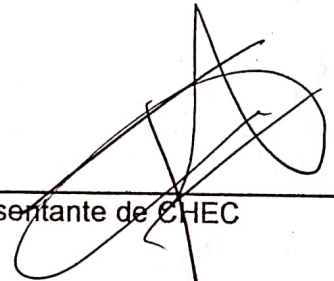
  
C.C. 24712951  
Vocero

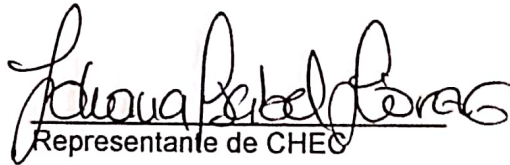
\_\_\_\_\_  
C.C.  
Vocero

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

  
\_\_\_\_\_  
Representante de CHEC

  
\_\_\_\_\_  
Representante de CHEC

  
\_\_\_\_\_  
Representante de CHEC

  
\_\_\_\_\_  
Representante de CHEC

*Rosalb. Ospina Prayo*  
*Representante Chec.*

*Patricia López*  
*CHEC*

MUNICIPIO	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
LA DORADA	Aydee Ramírez Campos - cuenta 166187563 Barrio Magdalena cra 8 No 5 A 07 tel (3148829516 Nubia Henao) revisar garantía del medidor ya que no se va la numeración del consumo y llega muy alto el consumo cra 8 No 5 A 07,	PENDIENTE	Revisando con pérdidas mencionan que en el sector atendieron esta solciitud y se refiere a la tapa que recubre el medidor, lo que no permite ver el consumo. Si el medidor tiene menos de tres años, se repone por Garantía. Pérdidas va a revisar nuevamente, si es el mismo tema.
LA DORADA	Aydee Ramírez Campos -3104978804 la comunidad me ha manifestado que pregunte a que se debe el corte continuo de energía sin previo aviso.	TERMINADO	En la avenida de los estudiantes se adecuo un dispositivo para abrir y reconectar nuevaente, sobre todo cuando es una rama o un tema sencillo, Se hace una amplia exposición del tema, referido a temas de vegetación en el sector, personas que manipulan las redes entre las 6 y 9 p.m., lo que afecta la calidad del servicio.
LA DORADA	Edilma Ramórez 3113902281 cll 11A No 12 A 35 Las Palmas, se requiere construir un trayecto de red para una vivienda que ya tiene servicio pero se requiere variar el recorrido por otro sector altemo a la vivienda.	TERMINADO	ingresar la solicitud al #415 para revisar bien el tema
LA DORADA	Edilma Ramórez 3113902281 cll 11A No 12 A 35 Las Palmas, tenemos 4 viviendas que presentan altibajos de nergía, lo que ha ocasionado el daño constante de electrodomésticos, se interrumpe además de manera constante el servicio en esas 4 viviendas, cada una tiene su propio medidor y su propia energía.	PENDIENTE	Se revisará por parte de Mantenimiento, ingeniero Jorge Alberto Gutierrez
LA DORADA	Blanca Devia Barrio Pitalito la comunidad en general manifiesta el alto costo del servicio de energía	TERMINADO	Se explica el tema de tarifa y de disfrute del servicio, se hace la observación que si pese a la explicación, alguien considera que el servicio ha aumentado considerablemente, se acerque a la oficina o través de las líneas de atención, haga la solicitud por alto consumo.
LA DORADA	Blanca Devia Barrio Pitalito, solictamos rebajar el estrato socioeconómico de este sector	TERMINADO	Se explica el tema de estratificación y se orienta al solicitante al respecto en la mesa zonal

ch

LA DORADA	Teresa Hernández La Comunidad de Guarincito siempre comenta que hay altos costos del servicio	TERMINADO	Dado que este es un tema reiterativo que expone siempre la solicitante y que pese a muchas explicaciones y visitas, la señora continua con la duda, se le sugiere que contrate un técnico particular y que coordine el día que va el técnico de CHEC, para que a ella le genere más tranquilidad la vista y el resultado de la misma
LA DORADA	Teresa Hernández La Comunidad de Guarincito desea que el recibo de energía lo entreguen mes a mes, no cada dos meses como actualmente se hace.	TERMINADO	Se explica el tema y la razón por la que se hace este procedimiento, quedando conformes los participantes
LA DORADA	Teresa Hernández La Comunidad de Guarincito estamos inconformes por no se realizaron bien los trabajos de trasladar los medidores a los apoyos	TERMINADO	Se explica el tema y la razón por la que se hace este procedimiento, quedando conformes los participantes
LA DORADA	Álvaro Ramírez -Concejal Componente de gestión social, solicitamos que la gestión social sea permanente en el municipio de La Dorada, esto afecta las relaciones y la calidad del servicio, antes teníamos dos gestoras sociales en el oriente de Caldas, lo que permitía adelantar procesos comunitarios, generar programas con las comunidades, hoy, hay una gestora, se han presentado permanentes cambios de profesionales, lo que interrumpe los procesos y se pierde el hilo conductor de las solicitudes, no se sabe en qué punto van ciertos temas, lo que antes no ocurría, dado el cambio permanente de profesionales sería importante, que las gestoras sociales, fuesen del municipio de La Dorada, para apoyar el tema laboral a nivel profesional.	EN TRAMITE	Se busca establecer reunión con el solicitante, haciéndose complejo dado que cuando desde CHEC se puede dar el espacio el solicitante no puede y viceversa, se esta a la espera de retomar este espacio, porque se han dado algunos cambios de profesionales de CHEC, que deben liderar estos espacios, una vez se incorporen los nuevos profesionales y estén mas afianzados en los cargos se retomara este compromiso

LA DORADA	Alvaro Ramírez -Concejal, se perdió la mesa técnica, lo que permitía conocer proyectos, inversiones, dificultades de empresa y de igual manera la empresa podía mantener en contacto permanente con los líderes representantes del municipio y conocer de primera mano las necesidades respecto al servicio de energía, esta mesa estaba conformada representantes CHEC, vocales de control, y delegado por el municipio..	<b>PENDIENTE</b>	HABANDO CLARO
LA DORADA	Rosalba Machado tel 3122887991 Victoria Real en el sector esta llegando muy elevado el costo del servicio de energía	<b>TERMINADO</b>	Se explica el tema de tarifa y de disfrute del servicio, se hace la observación que si pese a la explicación, alguien considera que el servicio ha aumentado considerablemente, se acerque a la oficina o través de las líneas de atención, haga la solicitud por alto consumo.
LA DORADA	Rosalba Machado tel 3122887991 Barrio Las Ferias hay usuarios que requieren el cambio del cableado interno, que deben hacer?	<b>TERMINADO</b>	Se puede hacer la solicitud a la oficina o traves del #415
LA DORADA	Rosalba Machado tel 3122887991 Concejal, se requiere que la empresa tenga una gestora social sólo para el municipio de la Dorada, esto permite mejorar las relaciones, tener un aliado en el territorio que asesore y acompañe a las comunidades en los temas relacionados con la prestación del servicio de energía	<b>TERMINADO</b>	Este tema se llevará para hablando claro, es el mismo referido por el concejal Alvaro Ramírez.

cb



LA DORADA	<p>Rosalba Machado tel. 3122887991 Concejal Es importante volver a activar el proyecto Generación de Confianza, donde se apoyaron muchas organizaciones sociales, presentes en el municipio, en ese tiempo, se vio la inversión social de la empresa, que lástima que ese proceso se terminó, nos parece importante retomarlo, para mejorar la imagen en el municipio y como un aporte importante a uno de los municipios más grandes de su área de influencia, fue un proceso que las comunidades valoraron mucho y donde se cambió de manera sustancial la imagen que CHEC tenía en la Dorada.</p>	TERMINADO	<p>Se han entregado algunos apoyos y generado algunas alianzas con organizaciones con las cuales trabajamos en el marco de Generación de Confianza como: Fundación Apoyar, se hizo entrega de insumos para fortalecer un vivero comunitario, se realizó además un intercambio de saberes con profesionales del equipo socioambiental en el marco de este apoyo, de otro lado, se viene avanzando con la casa de la mujer en un apoyo a trabajo con niños para que las mujeres que lideran estos espacios tengan insumos para el trabajo orientado al aprovechamiento del tiempo libre, ambas instituciones trabajaron en su momento en el proyecto Generación de Confianza, estos en el marco del acompañamiento que se hace al proyecto Generación de Confianza, con las organizaciones más comprometidas y que siguen vigentes, poco a poco se van reactivando algunas acciones de este proceso. importante mencionar que se hará mantenimiento y acompañamiento con las organizaciones que continúan vigentes, pero no se implementará nuevamente el proceso, porque la idea es que estas organizaciones puedan continuar avanzando solas con la formación y bases que se entregaron durante el proceso que se vivió en La Dorada.</p>
LA DORADA	<p>Teresa Herandez Guarinocito tel 3208950765 Solicitud el favor de subsidiar las instalaciones internas de las viviendas de escasos recursos.</p>	TERMINADO	<p>Se explica que no se puede subsidiar, pero si financiar y con bajas tasas de interés.</p>
LA DORADA	<p>Teresa Herandez Guarinocito tel 3208950765 Solicitud el favor de podar unos árboles que hay en la cuesta de la Chalca y al alrededor de la piscina.</p>	TERMINADO	<p>Se debe enviar esta solicitud al municipio y chec apoya haciendo la suspensión del servicio, porque como compromete un nacimiento de agua, a CHEC no le dan el permiso.</p>

LA DORADA	Alvaro Ramírez concejal - Sector Ferias Vieja hay redes que pasa por encima de las viviendas	<b>PENDIENTE</b>	El sector está pendiente de remodelación, hay que retirar apoyos y reubicarlos, se habló con Planeación, para que informen donde reubicar los apoyos y hasta la fecha no han entregado la información. Zulma Ramírez, queda pendiente de apoyar esta gestión.
LA DORADA	Sandra Rivera - solicita servicio nuevo, se requiere adecuar tramo de red	<b>EN TRAMITE</b>	El sector está pendiente de remodelación, hay que retirar apoyos y reubicarlos, se habló con Planeación, para que informen donde reubicar los apoyos y hasta la fecha no han entregado la información. Zulma Ramírez, queda pendiente de apoyar esta gestión.  No se encuentran solicitudes a nombre de SANDRA RIVERA en La Dorada, importante revisar este aspecto entre los voceros del municipio de La Dorada, para informar a la solicitante.

## ACTA DE ACUERDO ZONA ORIENTE

Lugar: Pensilvania, Centro vacacional El Bosque, noviembre 18 de 2022

### Municipio de Samaná

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

Edilson Muñoz Gómez

C.C. 16113871

Vocero

*[Handwritten signature]* (6112270)

Poliziana López Bedoya

C.C. 24718544

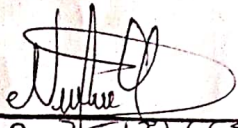
Vocero

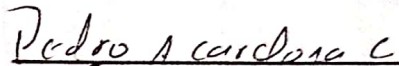
*[Handwritten signature]*  
3061655843

*[Handwritten signature]*

16112534

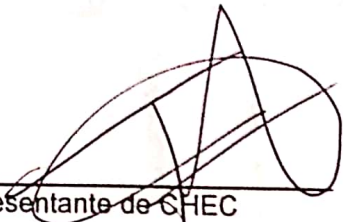


  
C.C. 25127665  
Vocero

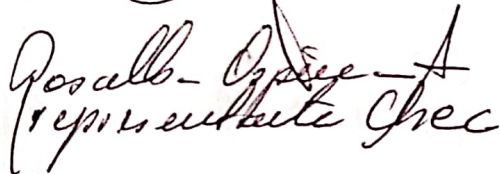
  
C.C. 75003302  
Vocero


  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

  
Representante Chec

  
CHEC

Estación Unificada Km 1 Autopista del Café  
 P.O. Box 40000  
 Línea gratuita 01 8000 912 432  
 www.chec.com.co  
 Medellín - Caldas - Colombia

chec | Grupo emg

MUNICIPIO	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
SAMANA	Pedro Antonio Cardona Vereda Alto Bonita tel 3157749688 soliciitamos a la empresa, la posibilidad de ayudarnos con los trapiches, dado que con energía eléctrica la producción sale más favorable, el problema es que con el sistema de energía actual no es suficiente para que esta maquinaria funcione.	EN TRAMITE	HABLANDO CLARO Ya se hizo el diseño para ejecutar, pendiente permisos
SAMANA	Martha Tabares sector Alto Bonito en este predio hay un apoyo fracturado, ha llamado a las líneas de atención y no ha sido posible que hagan nada.	TERMINADO	Se revisará si es propiedad del usuario o es de CHEC, para proceder despues de conocer la propiedad del mismo  Se hizo la revisión en campo y procedio al cambio de apoyo .
SAMANA	Bertulfo Amortegui vereda El Brasil tel 3104710507 En Rancho Largo Brasil hasta Confines hay material vegetal haciendo contacto con las redes, ocasionando interrupciones constantes.	TERMINADO	Mantenimiento hará el acompañamiento inicial pero se sugiere hacer una campaña con estas veredas para poder generar conciencia sobre la forma de siembra  Se procede con la labor de poda, ya se efectuo dicha actividad.
SAMANA	Bertulfo Amortegui vereda El Brasil tel 3104710507 el servicio se ha demorado hasta 3 días para llegar al Brasil, en la factura aparece el concepto "Servicio no prestado" tengo entendido que no lo cobran, pero el descuento no se refleja en la factura	TERMINADO	Se ofrece la claridad sobre el tema de compensaciones en el espacio de la mesa zonal
SAMANA	Barrio Sardinias tel 3117777700 Mónica Hincapié tel 3124328133 se requiere el servicio de energía para una familia que tiene varios niños en proceso escolar, sumado a ello una persona que requiere mantener unos medicamentos en cadena de frío, por lo tanto se hace urgente esta solicitud, el servicio más cercano está a 30 mts, pero debería pasar la red por encima de un techo y los dueños de este predio no dan permiso	EN TRAMITE	Alfredo conoce la situación, va a gestionar dado que hay un niño enfermo y requiere con urgencia del servicio, ya se hizo el proceso de contrucción de redes, esta activo en el sistema desde ayer.  El ingeniero Armando Martinez responde: No se encuentran solicitudes a nombre de Mónica Hincapié, importante mencionarle a la solicitante para revisar si tiene evidencias de la entrega de la documentación o puede estar a nombre de un familiar, para entregar las claridades al proceso de Atención Técnica de Clientes.

3

SAMANA	Hernán Echeverry vereda Las Animas sector Santa Rita tel 3117145088 en la vereda se ha aumentado el número de vivienda, por lo tanto, se requiere un transformador con mayor capacidad.	EN TRAMITE	Se realizará revisión con el equipo de mantenimiento, por favor tomar datos de contacto de una persona que pueda atender la visita en la zona
SAMANA	Carlos Alberto Valencia cuenta 25535800 Vereda Santa Ana tel 3123839960 la factura es difícil de leer ya que las letras son muy pequeñas, muy borrosa, sugiero como alternativa, que una vez se imprima la factura en sillo, haya un dispositivo que envíe un mensaje de texto al celular que esta vinculado con la factura, donde puede aparecer el siguiente texto: su factura acaba de ser emitida en físico con número de cuenta XXX y por valor XXX, con esta información se puede acercarse al punto de pago más cercano y realizar el pago.	TERMINADO	<p>Ya se hizo el diseño, esta en proceso para ejecutar</p> <p>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%</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se está rediseñando la factura de FENS para que esta sea más legible.</li> <li>2. Se va a aumentar el tamaño de la fuente para algunos campos de la factura.</li> <li>3. Se van a implementar reglas de impresión para que cuando el cliente no se le estén facturando cobros como somos u otros productos no se impriman estos bloques, lo cual visualmente descongelara la factura.</li> </ol> <p>En cuanto al tema que esta factura perdure en el tiempo, el papel que se utiliza para la impresión de las facturas de FENS es papel que presenta una cobertura especial la cual permite que la información impresa permanezca visible en el tiempo, pero esto dependiendo del manejo que se le dé a cada factura si esta es doblada u humedecida la información se deteriora.</p> <p>A partir de estas solicitudes, este tema se ajustó para toda el área de cobertura, los clientes manifiestan que la factura hoy es legible, es decir este tema ya fue atendido por la empresa</p>

SAMANA	Alonso Quintero 3105435727 en la vereda Pekin, en la vivienda de un vecino, hay una torre cerca de una vivienda, que cuando hay tempestades las descargas eléctricas iluminan la casa, lo que esta generando un peligro inminente, agradecen revisar la situación.	<b>TERMINADO</b>	Se pasa al proceso de Mantenimiento para hacer el respectivo análisis  Se hizo estudio de sistemas de puesta a tierras mejorando los puntos que se requerian
SAMANA	Los participantes en general de la mesa zonal, mencionan que después de la pandemia y del cambio en orden público, las personas volvieron a Samaná, lo que significa que hay nuevas viviendas, muchas familias retornando, de otro lado los trapiches que estan aumentando de manera importante como una reactivación de la economía, pequeñas industrias agroecológicas, lo que requiere la repotenciación de transformadores, que soporten estan nuevas dinámicas de Samaná	<b>TERMINADO</b>	<b>TEMA PARA HABLANDO CLARO</b>  El programa de Habilitación de vivienda continua cerrado por los problemas de abastecimiento de materiales, actualmente ya nos están llegando materiales y primero vamos a sacar adelante las solicitudes que están pendientes, teniendo en cuenta el orde de solicitud, cuando terminemos reabriremos el programa  Se deja en estdo terminado, dado que una vez se de aperturaneuvamente al programa, el solicitante deberá aportar la documentación, por lo tanto, en esta respuesta se dan las claridades, pero quien debe estar pendiente y realizar la gestión, es el solicitnate, desde mesas zonales se por el momento solo se brinda la asesoría  No obstante, Se han estado instando trafos nuevos en los sitios mas criticos y estamos en proceso de diseños de otros puntos identificados
SAMANA	Los participantes en general de la mesa zonal, solicitan que El Corregimiento de Encimadas cuenta con 10 veredas y solicita que esta reunión y este programa de Hablando Claro se extienda hasta allí, este es un lugar alejado donde la comunidad tiene necesidad de conocer estos temas, para tomar buenas decisiones, para solucionar situaciones del servicio de energía,	<b>TERMINADO</b>	Se observa la posibilidad de remplazar el corregimiento de Berlín por Encimadas, dado que en Berlín ya cumplimos el ciclo, está sumamente cerca de Norcasia, por lo tanto las solicitudes pueden generarse por Norcasia.  Para el año 2023, se implmentará el proceso en este sector.

## ACTA DE ACUERDO ZONA ORIENTE

Lugar: Pensilvania, Centro vacacional El Bosque, noviembre 18 de 2022

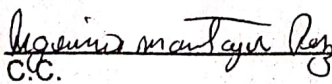
### Corregimiento de Puerto Venus

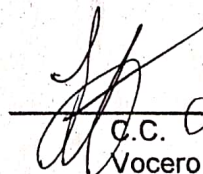
Dentro de la Estrategia de Diálogo Hablando Claro que adelanta CHEC, se tienen definidos cuatro momentos, así: En primera instancia, se desarrollan las mesas zonales, seguidamente el espacio Hablando Claro con el Gerente (**momento dos**), como **tercer momento**: se realiza la formación a voceros y 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


  
C.C.  
Vocero


  
C.C. 98568570  
Vocero

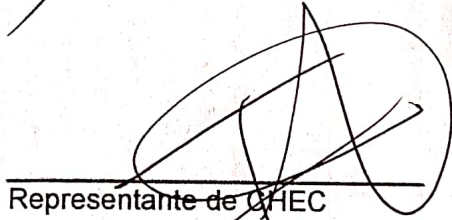


\_\_\_\_\_  
C.C.  
Vocero

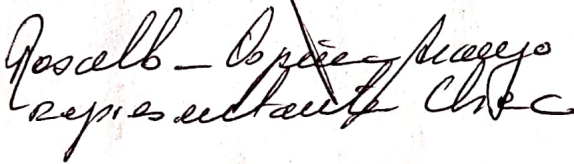
\_\_\_\_\_  
C.C.  
Vocero

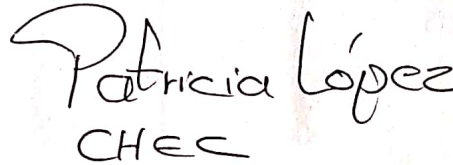
  
\_\_\_\_\_  
Representante de CHEC

  
\_\_\_\_\_  
Representante de CHEC

  
\_\_\_\_\_  
Representante de CHEC

  
\_\_\_\_\_  
Representante de CHEC

  
Representante CHEC

  
Patricia López  
CHEC

chec  
 Centro de  
 Atención al Ciudadano

MUNICIPIO	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
PUERTO VENUS	Carlos Alberto Rivera Puerto Venus Carlos Alberto Rivera cuenta 837214586 Sector San Vicente - Vereda El Bosque tel 3135029721 desde el año pasado radicó en la alcaldía de Nariño Antioquia, una solicitud de alumbrado público para el sector de san Vicente - Vereda El Bosque, ya se han hecho dos solicitudes sin recibir respuesta, solicita como la empresa puede colaborar para esta gestión.	TERMINADO	Se realiza una amplia explicación sobre el tema. La empresa no tiene injerencia en este municipio, es una labor autónoma que la empresa no tiene posibilidades de tomar decisiones al respecto
PUERTO VENUS	Martha Janeth Quintero cuenta 548494442 Sector San Vicente - vereda El Bosque tel 3148966756 solicita que le muevan un apoyo, dado que está construyendo y éste afecta la construcción. Este tema se llevaría en general para que sea elevado a la instancia competente, para revisar opciones en este sentido para lugares tan alejados.	TERMINADO	Se debe llamar al #415 para solicitar información sobre viabilidad del servicio, que reporte la situación y poder hacer la revisión del tema. Porque se está haciendo una vivienda nueva la cual no cumple con ley 1228
PUERTO VENUS	Eleazar de Jesús Valencia cuenta 238066587 sector El Matadero tel 3206544245 solicita servicio de poda, hay redes que está por encima de un secundario y se llegaron a caer, pueden suceder una accidente.	TERMINADO	Se realizará visita técnica para revisión en campo por parte del Proceso Mantenimiento Se realiza la labor de campo y se ejecuta la labor de poda  La solicitud fue ejecutada el pasado 21-Sep-2021 con OT 896878
PUERTO VENUS	Silvia Rendón Bultrago cuenta 515024883 sector La Capilla tel 3147933457 solicitan a CHEC como les puede colaborar debido a la mala distribución de las acometidas, por parte del contratista que hizo la remodelación, varias viviendas tienen el mismo problema, quedaron muy bajitas y ya se han presentando varios accidentes, un vehículo no puede transitar por este sector ya que al pasa se arrastra las acometidas, como nos pueden apoyar sin que el usuario tenga que pagar, esto no es culpa de nosotros, el contratista y la empresa, debieron haber velado porque el trabajo se hiciera de manera correcta, sin cuasar pejuicios.	TERMINADO	Se hará la respectiva revisión y de acuerdo al análisis se harán las correcciones del caso, con cargo a la empresa, porque se debe responder por este tipo de temas  La solicitud fue ejecutada el pasado 15-Feb-2022 con OT 931470
PUERTO VENUS	José uriel Ospina tel 3224948159 que se debe hacer para el cambio de nombre en la factura	TERMINADO	Se hace una amplia exposición del procedimiento por parte del asistente comercial.

3

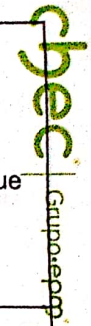
Este documento es propiedad de la  
Comisión de Planeación y  
Evaluación de la Gestión  
Municipal de Puerto Venus

PUERTO VENUS	José uriel Ospina tel 3224848159 desea que la empresa certifique la experiencia de los técnicos particulares de sectores tan alejados como este, donde soy el único técnico electricista pero no tengo tarjeta CONTE, como me podrían apoyar. Agradezco además que nos actualicen con los ultimos ajustes que pide la norma	TERMINADO	Se explica que pudiera hacer un curso con el SENA que sería la entidad que lo puede certificar.
PUERTO VENUS	Jaime Henao Jaramillo cuenta 949938556 El Bosque - puerto Venus tel 3102777819 solicito la posibilidad de reubicar el transformador o instalar otro mas cerca, dado que la energía les llega muy deficiente a las personas del sector, cuando funciona la licuadora se apaga le nevera, no pueden tener varios electrodomésticos funcionando al mismo tiempo. Son 7 familias que estan afectas por esta situación. porque el transformador aun sendo de buena capacidad, esta muy retirado de esas viviendas, lo que afecta la calidad del servicio	PENDIENTE	Se hará el analisis del tema, para determinar las acciones a realizar al respecto por parte del proceso de Mantenimiento

chec  
Comunicación

cb

Estación Uribe, Km. 1, Autopista del Cofe  
 PBX: 61-899-2900  
 Línea gratuita: 01 8000 912 432  
 www.chec.com.co  
 Manizales - Cúcuta - Colombia



<p>PUERTO VENUS</p>	<p>Luz Marina Bedoya Vereda Pedregal tel 3136168273 agradece revisar la posibilidad, de tener un programa donde se puedan cambiar las instalaciones internas de las viviendas y que este valor sea financiado a través de la empresa, dado el estado de las instalaciones en estos lugares tan alejados y las condiciones económicas que muchas veces no permiten realizar este tipo de inversiones de contado.</p>	<p><b>TERMINADO</b></p>	<p>TEMA HABLANDO CLARO          El programa esta, pero sería muy demorado y costoso para un solo usuario, sería mejor en bloque para poder hacer el proceso.</p>
<p>PUERTO VENUS</p>	<p>Gloria Estella Villegas cuenta 237970988 Sector Caravana tel 3103765227 solicita poda, hay material vegetal haciendo contacto con las redes de energía.</p>	<p><b>TERMINADO</b></p>	<p>Se hará el analisis del tema, para determinar las acciones a realizar al respecto por parte del proceso de Mantenimiento          Se hace la visita de campo y se ejecuta la labor de poda          La solicitud fue ejecutada el pasado 21-Sep-2021 con OT 896880</p>
<p>PUERTO VENUS</p>	<p>Gloria estella Villegas cuenta 238125971 Planta parte baja Renacer tel 3103765227 solicita poda, dado que hay varios árboles que están por encima de las redes de energía.</p>	<p><b>TERMINADO</b></p>	<p>Se hará el analisis del tema, para determinar las acciones a realizar al respecto por parte del proceso de Mantenimiento          La solicitud fue ejecutada el pasado 21-Sep-2021 con OT 896880</p>
<p>PUERTO VENUS</p>	<p>Luz Mila Florez Cifuentes vereda Montecristo Parte Alta tel 3122527542 Gerardo Vecino y 3112602210 Albeiro Vecino. Solicito redes y postes para dos viviendas, dado que un helicóptero las dañó</p>	<p><b>TERMINADO</b></p>	<p>Este tema sería una habilitación de vivienda, en el momento no se esta recibiendo las solciitudes, porque esta en un programa de desatraso de varios pendientes por este tema. Hay que esperar a que se reactive nuevamente el programa hay que construir más o menos 500 mts de red con sus respectivos apoyos, son personas de escasos recursos, otra opción podria buscarse la alternativa con paneles solares, que podría hacer CHEC</p>



<p>PUERTO VENUS</p>	<p>Ma. Lucelly Romero tel 3104551526 desea que se mejore la presentación de la factura, dado que llega muy clara y es difícil de ver su contenido, además no se entiende bien que es lo que cobran, vienen palabrando poco comprensibles en algunos momentos, no sabemos que nos cobran.</p>	<p>TERMINADO</p>	<p>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% 1. Se está rediseñando la factura de FENS para que esta sea más legible. 2. Se va a aumentar el tamaño de la fuente para algunos campos de la factura. 3. Se van a implementar reglas de impresión para que cuando el cliente no se le estén facturando cobros como somos u otros productos no se impriman estos bloques, lo cual visualmente descongestionara la factura. En cuanto al tema que esta factura perdure en el tiempo, el papel que se utiliza para la impresión de las facturas de FENS es papel que presenta una cobertura especial la cual permite que la información impresa permanezca visible en el tiempo, pero esto dependiendo del manejo que se le dé a cada factura si esta es doblada u humedecida la información se deteriora.  A partir de estas solicitudes, este tema se ajustó para toda el área de cobertura, los clientes manifiestan que la factura hoy es legible, es decir este tema ya fue atendido por la empresa</p>
<p>PUERTO VENUS</p>	<p>Baltazar Montoya tel 3116445057 como puede poner el servicio de energía a mi nombre?</p>	<p>TERMINADO</p>	<p>Se hace una amplia exposición del procedimiento por parte del asistente comercial, en la mesa zonal</p>

3

## ACTA DE ACUERDO ZONA ORIENTE

Lugar: Pensilvania, Centro vacacional El Bosque, noviembre 18 de 2022

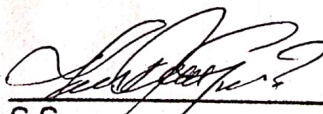
### Municipio de Norcasia

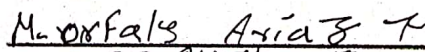
Dentro de la Estrategia de Diálogo Hablando Claro que adelanta CHEC, se tienen definidos cuatro momentos, así: En primera instancia, se desarrollan las mesas zonales, seguidamente el espacio Hablando Claro con el Gerente (**momento dos**), como **tercer momento**: se realiza la formación a voceros y 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

  
C.C. 13409575  
Vocero

  
C.C. 24714254  
Vocero

*Eduardo Rodríguez*

C.C. 30386603  
Vocero

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

*[Signature]*  
Representante de CHEC

*[Signature]*  
Representante de CHEC

*[Signature]*  
Representante de CHEC

*[Signature]*  
Representante de CHEC

*Rosalb. Ospina*  
Representante Chec

*[Signature]*  
CHEC

CP

MUNICIPIO	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
NORCASIA	Arnulfo Triana c.c. 3133068 Vía Remolino Jagual Bajo tel 3203932212, mi solicitud es que requiero el servicio de energía para mi vivienda	TERMINADO	esta solicitud es igual al señor Arnulfo Triana
NORCASIA	Ana Bertilde Leon Vereda Alto Jagual tel 3203932212 , solicito a CHEC que me definan cuando se va instalar el servicio de energía que tengo pendiente, me dijeron que en Agosto, ya vamos para octubre y aún continuo esperando y sumado a ello, llevo 4 años haciendo esta solicitud. Agradecería mucho que pudiesen ayudar	EN TRAMITE <i>terminada</i>	Las actividades que no se han ejecutado a la fecha de HV y servicios nuevos tienen pendiente la construcción de las redes necesarias para el servicio de energía  Se esta haciendo un plan de atención prioritaria de estas solicitudes
NORCASIA	Patricia Agudelo Vereda La Estrella -Sector El Hueco tel 3115362862 somos siete familias que venimos a este espacio, con la intención de solicitar nuevamente el servicio de energía, cada uno de los representantes de cada familia, aquí presentes, necesitamos este preciado servicio como una posibilidad de mejorar la calidad de vida de nuestras familias, tenemos niños estudiando que están muy afectados por esta situación, tenemos una persona que depende de la insulina, por lo tanto, requiere con urgencia de este servicio, vivimos en un clima cálido donde una nevera un ventilador le daría una condición diferente a nuestros días.	TERMINADO	Estas viviendas ya fueron electrificadas, dejando una comunidad muy satisfecha, pues argumentan que este proceso contribuye a su calidad de vida.
NORCASIA	Libardo Cardenas - Vereda Los Ceibos, parte baja, preferiblemente entrando por El Edén tel 3228687442 solicito la poda de un árbol que se encuentra con las redes de energía.	TERMINADO	Se pasa para el proceso de Mantenimiento.  Se procede con la labor de poda, ya se efectuó dicha actividad.
NORCASIA	Evelio Benavides vereda Los Ceibos - Sector El Horizonte tel 3104753620 tala de árboles que están haciendo contacto con las redes de energía.	TERMINADO	Se pasa para el proceso de Mantenimiento. Se procede con la labor de poda, ya se efectuó dicha actividad.
NORCASIA	Roberto Cuartas Barrio Jorge Isaac 3127573226 Barrio Jorge isaac 3127573226 me interesa conocer que programas ambientales tiene CHEC en las comunidades	TERMINADO	Se ofrecen las claridades sobre el tema en el espacio de mesas zonales
NORCASIA	Marleny Osorio tiene un apoyo frente a su vivienda, con solo tocarlo se mueve y temen que caiga sobre una vivienda o afecte algún ciudadano que pase por la calle. Es importante prevenir el riesgo.	EN TRAMITE	Se pasa para el proceso de Mantenimiento Se requiere número telefónico para ubicar la solicitante

chec | Grupo e-bm

Estación Uribe, Km. 1, Autopista del Café  
PBX: 406 889 90 00  
Línea gratuita: 01 8000 912 432  
www.chec.com.co  
Manizales - Caldas - Colombia



## ACTA DE ACUERDO ZONA ORIENTE

Lugar: Pensilvania, Centro vacacional El Bosque, noviembre 18 de 2022

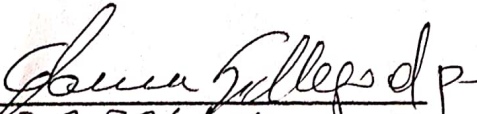
### Municipio de Manzanares – Corregimiento Planes

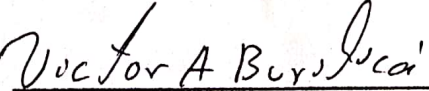
Dentro de la Estrategia de Diálogo Hablando Claro que adelanta CHEC, se tienen definidos cuatro momentos, así: En primera instancia, se desarrollan las mesas zonales, seguidamente el espacio Hablando Claro con el Gerente (**momento dos**), como **tercer momento**: se realiza la formación a voceros y 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

  
C.C. 21726657  
Vocero

  
C.C. 79482827  
Vocero

Fabian Cardona

C.C. 24 715 78-2  
Vocero

Amidua Carraval

C.C.  
Vocero

[Signature]  
Representante de CHEC

[Signature]  
Representante de CHEC

Patricia Lopez  
CHEC

[Signature]  
Representante de CHEC

[Signature]  
Representante de CHEC

Josab. Ospina Juncos  
Representante CHEC.

[Signature]

MUNICIPIO	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
MANZANARES	Victor Buritica corregimiento Planes tel 3207645026 se requiere poda de árbol y Guadules que están en contacto con redes de energía al lado de la casa cural	TERMINADO	Se recomienda al solicitante que nos apoye gestionando el permiso para la poda con el sacerdote del corregimiento y una vez obtenga el permiso, llamar al #415 o acudir a la oficina, para que la empresa pueda proceder, esta solicitud queda terminada, dado que la gestión ya queda en manos del solicitante.
MANZANARES	Victor Buritica corregimiento Planes tel 3207645026 por qué debo pagar por el restablecimiento del servicio, si el daño fue ocasionado por una red CHEC, el arreglo costo alrededor de \$800.000 y debió asumirlo el usuario	TERMINADO	El solicitante aclara que hubo un rayo y reventó la línea de alta tensión, menciona que les cobraron particularmente por organizar nuevamente el tema, se pregunta donde esta ubicada la vivienda y se deduce que es un usuario final. Se aclara el tema de usuario final
MANZANARES	Victor Buritica corregimiento Planes tel 3207645026 En el campo de deporte hay unas torres que están recubiertas en lámina, que se puede hacer al respecto para el cambio, ya que se está hablando de prevención de riesgos eléctricos. El solicitante manifiesta que la misma comunidad forro las torres en lámina, dado que los jóvenes y los niños se estaban subiendo por estas torres	PENDIENTE	dado que son líneas de 33 y 115, se pasa esta solicitud a Subestaciones y Líneas
MANZANARES	Reina Yepes corregimiento Planes tel. 3217486693 ¿por qué a veces llega tan costoso el servicio? Inquietud general de la comunidad.	TERMINADO	Se ofrece la claridad sobre la solicitud, se amplía el tema de disfrute del servicio, no hay solicitudes puntuales, por lo tanto se aclara el tema en general durante la mesa zonal
MANZANARES	Amilbia Carvajal inquietud general, por qué está llegando tan costoso el servicio de energía	TERMINADO	Se ofrece la claridad sobre la solicitud, se amplía el tema de disfrute del servicio, no hay solicitudes puntuales, por lo tanto se aclara el tema en general durante la mesa zonal
MANZANARES	Yeimi Gabriel Quintero Zona Urbana cra 3 No. 1 45 tel 3148634692 las redes externas están muy cerca al ventanal de la vivienda, representando un peligro inminente	TERMINADO	Se revisará el tema por parte de Mantenimiento
MANZANARES	Corregimiento Los Planes Mariana Rivera Lopez, que se debe hacer para la instalación de apoyos en la zona rural.	TERMINADO	Al solicitar que se aclare la pregunta, se deduce que hace referencia a Alumbrado Publico

<p>MANZANARES</p>	<p>Corregimiento Los Planes Mariana Rivera Lopez, la factura que llega al área rural, no es clara, genera confusión entre los usuarios a la hora de saber cuanto deben cancelar, la letra es muy pequeña y la información no es específica respecto a los conceptos y sus valores.</p>	<p><b>TERMINADO</b></p> <p>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%</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se está rediseñando la factura de FENS para que esta sea más legible.</li> <li>2. Se va a aumentar el tamaño de la fuente para algunos campos de la factura.</li> <li>3. Se van a implementar reglas de impresión para que cuando el cliente no se le estén facturando cobros como somos u otros productos no se impriman estos bloques, lo cual visualmente descongestionara la factura.</li> </ol> <p>En cuanto al tema que esta factura perdure en el tiempo, el papel que se utiliza para la impresión de las facturas de FENS es papel que presenta una cobertura especial la cual permite que la información impresa permanezca visible en el tiempo, pero esto dependiendo del manejo que se le dé a cada factura si esta es doblada u humedecida la información se deteriora.</p> <p>A partir de estas solicitudes, este tema se ajustó para toda el área de cobertura, los clientes manifiestan que la factura hoy es legible, es decir este tema ya fue atendido por la empresa</p>
-------------------	--	---

<p>MANZANARES</p>	<p>Sonia Patricia Quintero 3105171217 no hay claridad en los conceptos de la factural rural, aumentar el tamaño de la letra sumamente pequeña.</p>	<p><b>TERMINADO</b></p>	<p>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%</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se está rediseñando la factura de FENS para que esta sea más legible.</li> <li>2. Se va a aumentar el tamaño de la fuente para algunos campos de la factura.</li> <li>3. Se van a implementar reglas de impresión para que cuando el cliente no se le estén facturando cobros como somos u otros productos no se impriman estos bloques, lo cual visualmente descongestionara la factura.</li> </ol> <p>En cuanto al tema que esta factura perdure en el tiempo, el papel que se utiliza para la impresión de las facturas de FENS es papel que presenta una cobertura especial la cual permite que la información impresa permanezca visible en el tiempo, pero esto dependiendo del manejo que se le dé a cada factura si esta es doblada u humedecida la información se deteriora.</p> <p>A partir de estas solicitudes, este tema se ajustó para toda el área de cobertura, los clientes manifiestan que la factura hoy es legible, es decir este tema ya fue atendido por la empresa</p>
<p>MANZANARES</p>	<p>Reina Yepes corregimiento Planes tel 3217486693 por qué debemos pagar Alumbrado Público? En muchos lugares no se cuenta con ese servicio y se cobra.</p>	<p><b>TERMINADO</b></p>	<p>Se hace una amplia exposición del tema</p>

<p>MANZANARES</p>	<p>Caludia Mercedes tel 3109694213 casa sin nomenclatura diagonal a la virgen Zona Urbana barrio Lombo hay un apoyo al lado de la vivienda, el cual representa peligro.</p>	<p><b>TERMINADO</b></p>	<p>Felipe Sanin geentrará una orden de servicio, para la respectiva revisión, debido a que representa peligro</p> <p>SE CREO LA ORDEN DE SERVICIO 5721613, SE VISITO EL 04/11/2022 POR PARTE DEL TECNICO YEISON HINCAPIE, INFORMA QUE EL POSTE NO ESTA EN PELIGRO, EL USUARIO NECESITA QUE LE REUBIQUEN EL POSTE SECUNDARIO YA QUE NECESITA CONSTRUIR Y ESTE IMPIDE REALIZAR DICHA CONSTRUCCION. SE INDICA AL USUARIO QUE DEBE REALIZAR UNA PETICION TECNICA PARA MOVIMIENTO DE REDES. QUEDO DE ACERCARSE A LA LOCALIDAD MANZANARES.</p> <p>En este orden de ideas, se deja terminado el proceso, dado que quien debe solicitar este servicio es el solicitante, porque tiene una implicación económica y es éste quien determina si desea seguir adelante con esta petición.</p>
-------------------	---	-------------------------	---

<p>MANZANARES</p>	<p>Virgilio Marín 3128124559 Barrio Lombo hay un apoyo cerca de una vivienda, el cual representa un peligro inminente, ya que hace corto continuamente, manifiesta que hace más de tres meses pasó la solicitud a CHEC, quienes manifiestan que la responsabilidad es de planeación, quienes a su vez manifiestan que es responsabilidad de CHEC</p>	<p>EN TRAMITE</p>	<p>Felipe Senin revisará en el sistema la respuesta a esta solicitud, para entender exactamente lo expuesto, dado que quien trae el requerimiento, no es la persona directamente afectada por la situación SE REALIZARON 2 SOLICITUDES EN LA CUENTA 243292072, 4583604, 5150030 ESTA ULTIMA A NOMBRE DE VIRGILIO MARIN, EL DUEÑO ES EL SEÑOR LEONARDO MORALES CELULAR 3234479474, ESTA ES LA RESPUESTA DADA AL SEÑOR VIRGILIO QUIEN HIZO LA SOLICITUD: En visita realizada el día 8 de abril de 2021, se encontró que el usuario ya había realizado la solicitud 4583604 anteriormente en esta le informamos que se encontró un poste de concreto ubicado al frente de la construcción realizada por el solicitante, en buen estado (aplomado y sin fisuras) y tiene instalado un elemento de soporte (templete); este apoyo sostiene las líneas secundarias (red eléctrica aislada) del transformador de distribución identificado con el código E30167, además de redes y lámpara de alumbrado público y redes de cable operadores.</p> <p>En el momento el poste se encuentra cumpliendo con parámetros urbanísticos del sector, pero debido a la construcción realizada por el solicitante, quedo ubicado fuera de linderos (paramentos) de la vivienda, por lo tanto, CHEC le solicita al usuario aportar la Licencia de Construcción donde se especifique el alcance de la obra, para poder dirimir el trabajo a realizar con la infraestructura eléctrica en cuestión.</p>
<p>MANZANARES</p>	<p>Participantes en general manifiestan que es muy importante que se de celeridad al tema de servicio nuevos, ya que son temas que quien los requieren, se hacen prioritarios, porque de ello deriva su calidad de vida.</p>	<p>TERMINADO</p>	<p>TEMA HABLANDO CLARO</p>

## ACTA DE ACUERDO ZONA ORIENTE

Lugar: Pensilvania, Centro vacacional El Bosque, noviembre 18 de 2022

### Corregimiento de San Daniel

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

María Magdalena Pérez C  
C.C. 24873163  
Vocero

Magdalena Cardona Pérez  
C.C. 24.965.978  
Vocero



Esperanza López

C.C. 24867068

Vocero

Norma Gilma Pérez

1.058.845.409

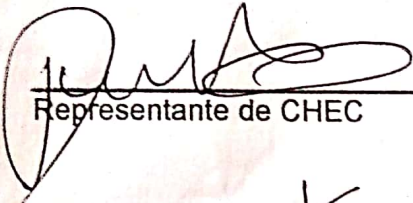
Nahelía Quintana Yepes

C.C. 24883878

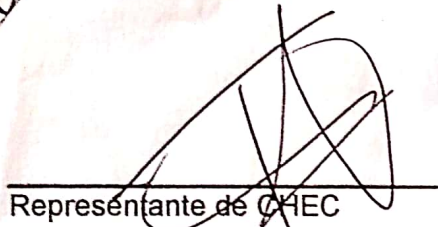
Vocero

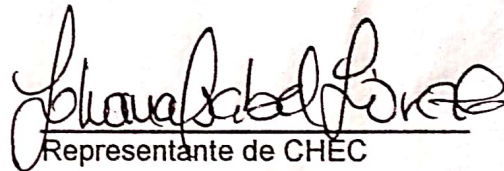
Jose Luis Palacio M. Vocero

TI: 2223561909

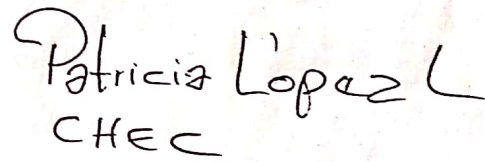
  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

  
Representante CHEC

  
CHEC

MUNICIPIO	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
SAN DANIEL	<p>Jainiber González 328106002 los Medios tel. 3117995803 Hace 11 años fuimos dignificados por la ola invernal del 2010, la casa quedó destruida y con un rayo el medidor explotó, informamos a CHEC, recogieron el medidor y las redes, aseguraron que la factura quedaba en 0 desde CHEC, pero asumimos que al recoger medidor y redes, estábamos sin deuda, hoy vendimos el lote después de 11 años y cuando el nuevo propietario va a solicitar nuevamente el servicio, informan que debemos \$80.000, no entendemos por qué concepto, dado que hace años no contamos con servicio, de hecho na hay vivienda. agradecemos la explicación.</p>	TERMINADO	<p>Se ofrecen las claridades del tema, se solicita al vocero, que consiga la información y la trasladen a la oficina para validar a que hace referencia ese valor. Se pasa a la localidad de Pensilvania para validar al tema</p> <p>la cuenta actualmente esta activa, desde el 2015, se verifica en el sistema de CHEC, donde se evidencia que no hay ningun cobro ni pago realizado por 80.000. El usuario tenia una informacion errada</p>
SAN DANIEL	<p>Alcaldía 3105226554 en la Vereda El Naranjo, hace algunos años, el INCODER y FEDETABAJO, les dieron vivienda a cinco familias y aunque las casa ya están ha bitadas, no cuentan con el servicio de energía, se han realizado varias solicitudes a CHEC y a la fecha no han recibido el servicio.</p>	EN TRAMITE	<p>Las actividades que no se han ejecutado a la fecha de HV y servicios nuevos tienen pendiente la construcción de las redes necesarias para el servicio de energía</p> <p>Se esta haciendo un plan de atención prioritaria de estas solicitudes, nuestro compromiso es que al mes de diciembre no se tengan solicitudes pendientes</p>
SAN DANIEL	<p>Jaime Alberto Rodríguez cuenta 337713200 Arboleda Caldas tel 3215164772 ¿se puede solicitar la suspensión del servicio? Hasta por cuanto tiempo? Cuáles son los requisitos y que costo tiene?</p>	TERMINADO	<p>Se ofrecen las claridades planteada en la reunión de la mesa zonal</p>
SAN DANIEL	<p>Dorancellly Buitrago Plaza Principal San Daniel 3206867778 las personas que realizan la labor de lectura, dejan el recibo en cualquier lugar, lo que me ha generado dejarlo de pagar porque no veo la factura, recomiendo a CHEC que lo dejen debajo de la puerta.</p>	TERMINADO	<p>Se ofrecen las claridades del tema, se informa que no se volvieron a dejar los recibos por debajo de la puerta porque corre el riesgo de mojarse, que se los coma la mascota, entonces se opta por dejarla en la cerradura de la puerta, se concientiza a los participantes sobre las rutas e entrega, lo que afectaría realizar esta labor, finalmente los asistentes, quedan satisfechos ante esta reflexión.</p>

SAN DANIEL	Dorancelly Buitrago Plaza Principal San Daniel 3206867778 la vivienda hace 12 años está sola, deshabitada y llega el recibo por valor de \$10.000 a qué se debe?	TERMINADO	Requieren el dato de la cuenta, agradece llamar al #415 para informar la cuenta y poder revisar el caso en particular o acercarse a la oficina
SAN DANIEL	Sandra Milena Marín - Vereda Villarazo 3223534726 solicito una reconexión del servicio en la vereda Villarazo, sector Agrovillas	TERMINADO	Se requiere el número de cuenta para poder conocer, en la reunión se verifica la cuenta, aparece con servicio, nunca se ha desactivado, por lo tanto, van a revisar que sucede.
SAN DANIEL	Sandra Milena Marín - Vereda Villarazo 3223534726 la casa de un vecino, fue destechada por un huracán, causando que el poste se ladeara y las redes quedaron muy bajitas, representando peligro, agradezco revisión.	TERMINADO	El usuario se compromete a enviar fotografía para conocer el tema y de esta manera proceder a implementar las acciones necesarias para dar respuesta a la solicitud  Se hace verificación en terreno y se encontro Redes secundarias cumpliendo con distancias de Seguridad
SAN DANIEL	Sandra Milena Marín - Vereda Villarazo 3223534726 En mi vivienda hay tres templetes, deseo saber si se puede reubicar esta infraestructua.	TERMINADO	El usuario se compromete a enviar fotografía para conocer el tema y de esta manera proceder a implementar las acciones necesarias para dar respuesta a la solicitud  Se hace verificación y es de anotar que la eliminacion los templetes no se puede realizar ya que son los que sostienen los diferentes vanos que salen desde el apoyo
SAN DANIEL	Sandra Milena Marín - Vereda Villarazo 3223534726 en la vereda un vecino tiene dificultades con la red que va del poste a la vivienda, causandole constantemente interrupciones del servio, qué puede hacer para solucionar este tema?	TERMINADO	Se deja para revisión en campo  Se verificó en terreno y se procedió a realizar cambio de conectores de a acometida.
SAN DANIEL	Noelia Quintero 3117616023 cuando instalaron el alumbrado público, los usuarios se quejan de que el servicio subio, las personas se sienten inconformes por qué pagar un servicio que no solicitaron	TERMINADO	Se ofrecen las claridades sobre el tema, en la mesa zonal

1. Estación Urbana Km 1 A Espigado del Café  
P.B.X. Atención al Cliente  
Línea gratuita 01 8000 912 432  
www.chec.com.co  
5. Menzies - Cables - Colombia

3

SAN DANIEL	Germán Ruiz La Linda 3103778990 cerca del centro poblado de la linda, hay un transformador que tiene unas redes que cuando ventea hacen contacto con material vegetal (guaduas) se siente el sonido del corno que hacen y las velas se caen, agradecen la revisión.	TERMINADO	Se deja para revisión en campo Se realiza la labor de mantenimiento y poda  Se realizó descumbre de guadual pero es de anotar que se hará poda periodica, ya que la Red Primaria es de difícil reubicacion.
SAN DANIEL	Alex López Aurora Baja 3227323238 en el predio del señor Abelardo López, se encuentra una torre que impide el paso con material de río, agradece reubicar la torre para poder realizar esta labor.	TERMINADO	El usuario se compromete a enviar fotografía para conocer el tema y de esta manera proceder a implementar las acciones necesarias para dar respuesta a la solicitud  La torre ya fue reubicada por el personal de Mantenimiento
SAN DANIEL	Noelia Quintero 3117616023 sector Las Travesias por el camino a mi vivienda hay un papayo muy alto, el cual hace contacto con las redes de energía, agradece realizar el servicio de poda	TERMINADO	Se deja para revisión en campo  Se hace verificación en terreno y se le informa a la usuaria que el papayo se puede talar sin ningún inconveniente ya que la red secundaria es trenzada.
SAN DANIEL	Reinel Aguirre Vereda El Naranjo 3206334044 las redes están muy destempladas sobre los palos de café, los cual representa gran peligro para los trabajadores	TERMINADO	Se deja para revisión en campo Se busca hacer contacto con el usuario y el celular aparece que no esta en uso. Sin embargo, se hace verificación con el personal Operativo y la red fue reemplada por los Grupos de Mantenimiento
SAN DANIEL	En San Daniel como solicitud general, la comunidad menciona que los nuevos apoyos de fibra de vidrio, traen unos orificios donde es propicio que se posen las abejas, lo que está afectando a la comunidad, que se siente en peligro ante este tema.	EN TRAMITE	Para subsanar la dificultad manifestada, los postes de fibra de vidrio se están adquiriendo con unos topones para los huecos que no se utilicen. Donde ya exista este problema, se procederá con su taponamiento, para lo cual es necesaria la identificación puntual, para programar la actividad.

cbsc  
 Compañía de Servicios Públicos de San Daniel

3

## ACTA DE ACUERDO ZONA ORIENTE

Lugar: Pensilvania, Centro vacacional El Bosque, noviembre 18 de 2022

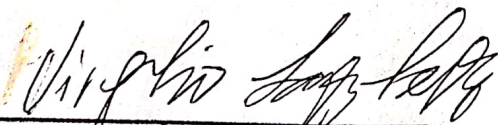
### Corregimiento de Bolivia

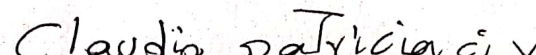
Dentro de la Estrategia de Diálogo Hablando Claro que adelanta CHEC, se tienen definidos cuatro momentos, así: En primera instancia, se desarrollan las mesas zonales, seguidamente el espacio Hablando Claro con el Gerente (**momento dos**), como **tercer momento**: se realiza la formación a voceros y 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

  
C.C. 10253745  
Vocero

  
C.C. 3035280  
Vocero

*Vanessa Esteban Cordero*  
C.C. 24.875.580  
Vocero

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

*[Signature]*  
Representante de CHEC

*[Signature]*  
Representante de CHEC

*[Signature]*  
Representante de CHEC

*Manuela Belfiore G.*  
Representante de CHEC

*Josab - Opus - Jaque*  
representante CHEC.

Patricia Lopez L.  
CHEC

BOLIVIA	Rogelio Cardona centro poblado 3206688122 debido al desconocimiento de los suscriptores sobre las implicaciones de la remodelación de redes internas, sería importante, que se diera la posibilidad de que a través de CHEC, se pudiese dar una remodelación de redes internas y que esta valor fuese financiado a través de la factura.	TERMINADO	<p>Se ofrecen las claridades en el espacio, se puede hacer la solicitud en la oficina o a través del -415</p> <p>La empresa cuenta con el programa de remodelación total de instalaciones internas con una financiación hasta 120 meses. Los requisitos que se deben cumplir para acceder al programa son:</p> <p>Información del solicitante :Cuenta del servicio, nombre , cédula , dirección, teléfono, correo electrónico</p> <p>La cuenta debe ser residencial estrato 1 o 2</p> <p>La vivienda debe estar completamente construida, no se hacen remodelaciones parciales de la instalación</p> <p>Nota : la instalación que se realiza es sobrepuesta en la pared, no se realizan instalaciones incrustadas en pared.tema para Hablando Claro</p>
BOLIVIA	Rogelio Cardona centro poblado 3206688122Que beneficio tienen los paneles solares, esas instalaciones son solo para empresas o se puede dar de manera individual, quien los instala, ya CHEC esta avanzando en esta tecnología?	TERMINADO	Hemos iniciado una prueba piloto con alianza con la Federación Nacional de Cafeteros y posiblemente pueda darse por esta vía una solución a futuro. El proyecto estimamos nos lleve unos 6 meses y la oferta aparecería en 2022.
BOLIVIA	Rogelio Cardona centro poblado 3206688122 favor deseamos talar unos pinos por el estado en que se encuentran, dado que están presentando el riesgo de caer sobre las redes de energía, esto suceden en el sector de la entrada al corregimiento de Bolivia		
BOLIVIA	Lina Marcela Giraldo cuenta 240396200 tel 3203606664 Sector Matadero se requiere temlar unas redes que pasan por encima del techo de una vivienda, dado que cuando llueve tratan de hacer corto porque hacen contacto con el zinc,		

MUNICIPIO	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
BOLIVIA	Esnedy Valencia Ocampo Vereda Albania 3128592125 hay unas redes destempladas, la cuales hacen contacto con material vegeta Vereda Albania Alta cerca de la escuela	TERMINADO	Se pasa para el procesos de Mantenimiento Se realiza el retemple de las Redes en pasado 31-Ago-2022 Orden 978698
BOLIVIA	Esnedy Valencia Ocampo Vereda Albania 3128592125 las redes de la escuela La Albania están en muy mal estado, se han presentado cortos, como me pueden orientar ante esta situación.	TERMINADO	Se orienta al solicitante, respecto a como debe gestionar este tema las conidciones de instalación y de pago.
BOLIVIA	Rubén Dario Montoya Estación Gasolina Bolivia 3122321849 por qué se quema tanto el dispensador de combustibles en la Estación de Gasolina Bolivia, se ha quemado en tres ocasiones, ya tuvimos la visita de un técnico de CHEC y me informó que las instalaciones internas se encuentran en buen estado, que podrá estar pasando.	TERMINADO	Se ofrecen las claridades frente a este tema en la mesa zonal.
BOLIVIA	Virgilio López Vereda El Vergel Higueron 3113367805 se requiere una campaña para el cambio de instalaciones eléctricas internas de las viviendas del corregimiento y que sea financiado a través de la empresa	TERMINADO	tema para Hablando Claro Se menciona que es viable realizar este requerimiento, que las personas pueden realizar la solicitud en la oficina correspondiente, que por el momento el tema esta un poco demorado, dada la limitante de los materiales, pero los interesados pueden realizar la solicitud y se irá avanzando de acuerdo a la existencia de materiales.
BOLIVIA	Virgilio López Vereda El Vergel Higueron 3113367805 le gustaría que CHEC promueva una campaña para instalación de paneles solares en zonas rurales, como otra opción en la oferta de energía de CHEC.	EN TRAMITE	tema para Hablando Claro Hemos iniciado una prueba piloto con alianza con la Federación Nacional de Cafeteros y posiblemente pueda darse por esta vía una solución a futuro. El proyecto estimamos nos lleve unos 6 meses y la oferta aparecería en 2022.



BOLIVIA	Sandra Yუსlady Giraldo el recibo de energía esta llegando muy borroso, la comunidad no sabe que esta pagando. Agraezco que presenten atención a este tema	TERMINADO	<p>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%</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se está rediseñando la factura de FENS para que esta sea más legible.</li><li>2. Se va a aumentar el tamaño de la fuente para algunos campos de la factura.</li><li>3. Se van a implementar reglas de impresión para que cuando el cliente no se le estén facturando cobros como somos u otros productos no se impriman estos bloques, lo cual visualmente descongestionara la factura.</li></ol> <p>En cuanto al tema que esta factura perdure en el tiempo, el papel que se utiliza para la impresión de las facturas de FENS es papel que presenta una cobertura especial la cual permite que la información impresa permanezca visible en el tiempo, pero esto dependiendo del manejo que se le dé a cada factura si esta es doblada u humedecida la información se deteriora.</p> <p>A partir de estas solicitudes, este tema se ajustó para toda el área de cobertura, los clientes manifiestan que la factura hoy es legible, es decir este tema ya fue atendido por la empresa</p>
---------	---	-----------	---

BOLIVIA	Ancizar Jaramillo Sector Patio Bonito tel. 3206263141 en la subestación de Patiobonito, dejaron un hueco que ocasionó una grúa que estaba anclada a un lado de la Subestación haciendo maniobras y por consecuencia del peso de la misma, se hunde el alcantarillado y queda un hueco, otro aspecto a destacar es que hay peligro inminente, porque en la parte de abajo queda el polideportivo donde juegan los niños		
---------	--	--	--

## ACTA DE ACUERDO ZONA ORIENTE

Lugar: Pensilvania, Centro vacacional El Bosque, noviembre 18 de 2022

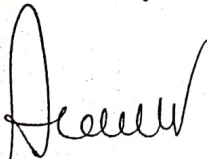
### Corregimiento de Montebonito

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.

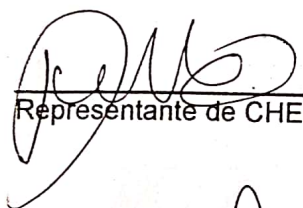
Valoramos y reconocemos su compromiso y acompañamiento decidido en este proceso

  
C.C. 30.275.341  
Vocero

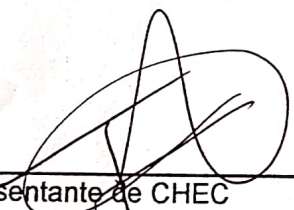
\_\_\_\_\_  
C.C.  
Vocero

C.C.  
Vocero

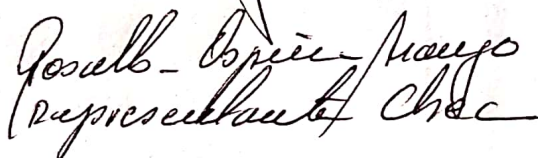
C.C.  
Vocero

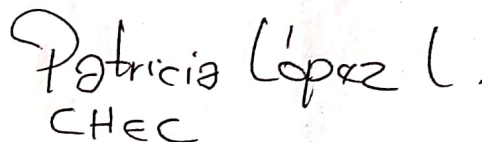
  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

  
Representante de CHEC

  
CHEC

MUNICIPIO	SOLICITUDES	ESTADO	SEGUIMIENTO
MONTEBONITO	Adiela Osorio - Montebonito 3207835909 quiero solicitar a CHEC la posibilidad de el servicio de energía para la vereda de Filobonito que cuenta con el servicio de Enertolima, ya la Cuchilla tiene servicio de Caldas y hacia más abajo el servicio lo presta Enertolima, tenemos usuarios muy interesados en tener el disfrute del servicio de CHEC. hay Se solicita el cambio de comercializador de Enertolima a CHEC., es una necesidad muy general en este sector dado que una gran parte de usuarios estan atendidos por Enertolima, con un pésimo servicio. Este tema se quiere llevar a Hablando Claro	TERMINADO	Se ofrecen las claridades en el espacio, los voceros días despues de el espacio nos informan que hicieron una indagación y que no hay un conceso en este sentido, que mejor quien requiera el servicio lo va a solicitar, que cerremos esta solicitud
MONTEBONITO	La señora Ana de Jesús Agudelo, de la vereda Buena Vista, construyó una vivienda, en el mes de mayo y a la fecha no le han instalado el servicio, han ido no menos de 10 veces a la oficina y les respodnen que deben esperar, que se puede demorar otros cinco	TERMINADO	Se aclara que hay una limitante en cuanto a la consecución de materiales para el programa habilitación de vivienda, que a medida que se vaya teniendo existencia se dara respuesta a las solicitudes que están en espera.
MONTEBONITO	Jorge Mario Giraldo (presidente Concejo Municipal) Montebonito 3128911971 deseo agradecer a CHEC por el detalle de la donación de los 8 rieles para la reconstrucción de los puentes interveredales.	TERMINADO	

MONTEBONITO	Roselvia Gallego c.c. 28765373 Los Cristales - finca Zacatín tel. 3188692641 redes en mal estado (redes internas) cómo puedo cambiarlas a través de la CHEC, que el costo de esta intervención sea financiado a través de la factura, tengo mucho riesgo eléctrico en mi vivienda, dado que esta construida en madera.	EN TRAMITE	<p>TEMA HABLANDO CLARO</p> <p>Se realizó reunión en el corregimiento de Montebonito, el pasado 25 de octubre de 2021, participaron equipo ATC - inge Armando Martínez y Gestión Social: Adriana Castro y Patricia López, se brindó la información asociada al tema, se quedó con el compromiso que la comunidad, haría un listado de los interesados, para realizar cotización y proceder con las personas que esten interesadas, a la fecha, aún no han entregado dicho listado.</p> <p>El pasado 27 de enero de 2022 se contactó a la persona que quedó encargada de recopilar el listado de interesados, la cual informa que a la fecha tiene inscritas 20 personas, que está pendiente de unos números de cuenta y de completar el listado con otras personas, que están pendientes de pasar la información.</p> <p>En el mes de junio de 2022 la persona encargada de entregar la información de los interesados en adecuar las intalaciones internas, se comunica con CHEC, para informar que tiene la lista diligenciada con las personas interesadas, pero desde CHEC, se menciona que hay difuciltad con la adquisición de materiales, una vez se tengan los insumos, la empresa se contactará para poder iniciar con el proceso.</p>
MONTEBONITO	Airel Quintero salida para La Suecia 3134528053 se requiere instalar el servicio de energía en la salida a la suecia.	TERMINADO	Se explica todo el trámite, el solicitante deberá tomar la decisión de hacer la llamada al #415 o acudir a la oficina.
MONTEBONITO	Roselvia Gallego c.c. 28765373 - frente a la casa de la señora Melva Gómez tel 3188692641 en mi casa tengo una cuchilla, la cual tiene un cable que esta medio puesto y constantemente me quedo sin energía, como me pueden ayudar con esta situación o qué debo hacer? la vivienda es alquilada	TERMINADO	Se le informa al solicitante que debe buscar la posibilidad con el propietario de la vivienda, de realizar una remodelación de redes internas, dado el peligro inminente al que se está enfrentando. Se explica que ese trámite lo puede hacer ante chec y se le puede financiar en la factura, para que transmita esta información al propietario del inmueble

MONTEBONITO	Nohelia Gómez - sector La Cuchilla tel 3108907337 se requiere servicio nuevo	TERMINADO	Se ofrecen las claridades sobre el tema, se muestran las opciones que se tiene, los tiempos de espera.
MONTEBONITO	Euclides Gallego - Vereda Madroño tel 3102018585 Se requiere cambio de torres que se encuentran en mal estado	TERMINADO	Se le solicita que hagan la llamada al #415 para reportar la situación.
MONTEBONITO	José Asdrubal Aristizábal tel 3103975277 Se requiere servicio nuevo	TERMINADO	Se ofrecen las claridades sobre el tema, se muestran las opciones que se tiene, los tiempos de espera.
MONTEBONITO	Amaldo Giraldo - la Suecia 3136646074 se requiere remodelación de red secundaria en el transformador C32952 por baja tensión. Fernando González, Oscar Giraldo, Hugo Villa, Oliverio Gomz, Arnolodo Giraldo.	TERMINADO	Se pasa para revisión  Se hablo verbalmente con Juan Alejandro de expansion para verificar si el Trafo mencionado se encontraba dentro del Proyecto de Remodelacion a lo cual se dio la indicaion que no estaba. Sin embargo, es de aclarar que el Trafo no presenta salidas constantes por calidad del Servicio. En dias pasados usuario ingreso PQT 7791178 para realizar cambio de Poste y reubicar red secundaria por cercania con Guadual.
MONTEBONITO	Nicolás Giraldo tel. 3232048304 Vereda La Laguna, sector la Estrella, requiere remodelación de redes.	TERMINADO	Se pasa para el proceso de expansión y reposición  En el banco de proyecto se incluyeron los nodos E32967, E32974 y E32975 que corresponden a la vereda la Laguna, estos proyectos se incluyeron en la planeacion de los proximos dos años fecha exacta de ejecucion no se tiene  si bien aún no se ha realizado la ejecución de esta labor, se deja en estado terminado, dado que son proyectos a largo plazo y en este espacio se le ofrece la información relacionada con si se encuentra programado y más o menos el periodo en el que se aspira cumplir con la actividad.