

COMUNICACIÓN

7200
na

Dosquebradas, 20 de Febrero de 2026

Señor(a)
CARMEN ALICIA OSORIO OSPINA
SEC AGUAZUL
Teléfono 3232536800
Correo Electrónico osoriozahara01@gmail.com
Dosquebradas, Risaralda

Referencia: N° de cuenta:
Radicado número: 15314812 de 12 de Febrero de 2026

Respetado Señor(a): CARMEN ALICIA OSORIO OSPINA

CENTRAL HIDROELECTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P BENEFICIO E INTERES COLECTIVO en respuesta a su requerimiento radicado con el número del asunto, por medio del cual solicita:

Se debe mencionar que viene del proceso 15294811.

Usuario inconforme con el comportamiento de un funcionario de Chec que estaba en la oficina de Chec Aguazul bajando por Santa Rosa de Cabal, indica que a las 8:44 a.m el funcionario se porto de manera indebida, grosera en el cual le enseña sus partes intimas, indica que estaba en una camioneta blanca con placa LKL244, informa que él la empezó a grabar; solicita que validen ese comportamiento porque se sintió maltratada y agredida.

Se permite comunicar:

Que para CHEC es fundamental garantizar el respeto, la integridad y el buen trato hacia todos nuestros clientes.

En atención a la queja presentada respecto al presunto comportamiento indebido de una persona que se movilizaba en una camioneta blanca de placas LKL244, el día indicado a las 8:44 a.m., en el sector de la subestacion de Bosques de la Acuarela, nos permitimos informarle:

Una vez recibida su comunicación, se activaron de manera inmediata los protocolos internos correspondientes y se solicitó informe a la empresa contratista responsable del personal que opera en la zona. Como resultado de la investigación adelantada, se determinó que la persona involucrada correspondía a un contratista externo que prestaba servicios de manera ocasional.

Según lo informado por la empresa contratista, y en coherencia con sus valores

corporativos y los lineamientos de CHEC, dicha persona fue desvinculada de manera inmediata de la prestación del servicio, como consecuencia directa de los hallazgos obtenidos en la verificación realizada.

Lamentamos profundamente la situación descrita y el malestar que esta le pudo haber generado. Este tipo de comportamientos son inaceptables y contrarios a los principios de respeto, ética y profesionalismo que rigen nuestra organización y la de nuestros aliados estratégicos.

Adicionalmente, la empresa contratista informó que se encuentran implementando medidas correctivas y fortaleciendo los controles en los procesos de selección y supervisión de su personal, con el fin de prevenir que hechos similares vuelvan a presentarse.

Reiteramos nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes ocasionados y agradecemos que nos haya informado esta situación, lo cual nos permite tomar acciones oportunas.

Para futuras solicitudes nos puede contactar a través de los siguientes canales de atención:

Virtual: a través de nuestro sitio web www.chec.com.co, encuentra las siguientes opciones:

LUCY (asesora virtual). Registrar PQR

Chat Asistido(asesor). https://servicio.asistenciachat.com/website/chec_chat/

Asesor Remoto (atención personalizada)
<https://checvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>

Formulario para registro de PQRS en línea <http://www.chec.com.co/clientes-yusuarios/Tramites-y-servicios>

Presencial: a través de las oficinas de atención al cliente de su municipio, consulte horarios y direcciones en www.chec.com.co

Telefónico: a través de las líneas gratuitas 018000912432 desde un teléfono fijo o celular #415 desde operadores móviles Claro, Tigo y Movistar. Para reporte de daños línea 115 o a través de la línea de Whatsapp +57 4 2041958.

CHEC le reitera su compromiso en la generación de bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa.

Atentamente,

Guillermo Granada

GUILLERMO ALONSO GRANADA MARIN
Asistente 2

Anexos: na