



Plan 1004  
Telefonica  
127

No es para Colombia Telecomunicaciones

S.P.M. 0741-16  
Manizales, marzo 17 de 2016

Señores

**CLARO** -Jefe de Instalaciones y Diseños – Carrera 23 No 51-62

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP TELEFÓNICA- TELECOM** - Transversal 60 (Avenida Suba) No 114 A 55- Tel: 5715935399 - Bogotá D.C.

**INVAMA**- Jefe de la Unidad Técnica – Calle 3C No 22-92- Alcázares Tel: 8891020

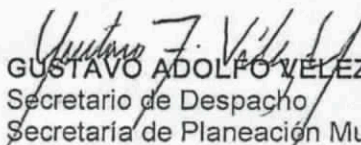
**Radicado:** GED 9031/9032/9140/9141-2016 / 354814/7280-015,7-16-000957

**Referencia:** Derecho de petición

Cordial Saludo:

En atención al asunto de la referencia, nos permitimos remitir copia de respuestas enviadas por las empresas de servicios públicos **UNE**, con numero de radicado **GED 9031/9032-2016/ 354814**, del día 16 marzo de 2016, y **CHEC**, con número de radicado **GED 9140/9141-2016 / 7280-015,7-16-000957**, del día 17 de marzo de 2017, lo anterior, por solicitud de la señora Alba Patricia Arias y demás personas de la comunidad.

Atentamente,

  
GUSTAVO ADOLFO VÉLEZ GUTIÉRREZ  
Secretario de Despacho  
Secretaría de Planeación Municipal

  
DIANA PATRICIA OSORIO HERNÁNDEZ  
Profesional Universitario  
Secretaría de Planeación Municipal

Anexo: Copia Ged 9031/9032/9140/9141-2016 / 354814/7280-015,7-16-000957

C.C: Señora Alba Patricia Arias – Carrera 17 entre calles 26 y 27 casa de la cultura de San José

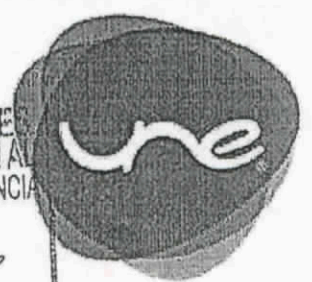


ALCALDÍA DE MANIZALES  
Calle 19 N° 21 - 44 Propiedad Horizontal CAM  
Teléfono 887 9700 Ext. 71500  
Código Postal 170001  
Atención al Cliente 018000 968988  
[www.manizales.gov.co](http://www.manizales.gov.co)  
f Alcaldía de Manizales @CiudadManizales



Rad 13472-2016

ALCALDIA DE MANIZALES  
OFICINA DE ATENCION AL  
USUARIO Y CORRESPONDENCIA



**CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL 2016**

FECHA:	15 MAR 2016
HORA:	4:15 PM
RECIBE:	Gustavo

354814

Fecha: 15 de marzo de 2016  
 Citado: DIANA PATRICIA OSORIO HERNANDEZ & GUSTAVO ADOLFO VELEZ GUTIE  
 Empresa: ALCALDIA DE MANIZALES  
 Dirección: CL 19 21 44 PROPIEDAD HORIZONTAL CAM  
 Ciudad: Manizales, Caldas  
 Teléfono: 8879700 exten 71500

Estimado DIANA PATRICIA OSORIO HERNANDEZ & GUSTAVO ADOLFO VELEZ GUTIE

De la manera más atenta le solicitamos presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de esta citación, a la(s) oficina(s) de atención de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., más cercana a su domicilio, ubicadas en las siguientes direcciones:

Oficina Forcarey en la Cl 31 No. 20 22 en horario de atención de lunes a viernes de 08:00 am a 05:30 pm jornada continua, sábados de 08:00 am a 12:00 m.

Oficina Enea en la Cl 101 Cr 36 (Esquina) en horario de atención de lunes a viernes de 08:00 am a 12:30 m y 02:00 pm a 06:00 pm.

Oficina Villamaria en la Cl 9 No 3 62 en horario de atención de lunes a viernes de 08:00 am a 12:30 m y 02:00 pm a 05:30 pm, sábados de 09:00 am a 12:00 m.

Para recibir notificación personal de la decisión No. 354814 del 15 de marzo de 2016 correspondiente a la PQR radicada con el número 354814 presentada por usted el día 25 de febrero de 2016

En caso de que usted no se presente a recibir notificación personal en el plazo señalado, la decisión se le notificará por aviso que se enviará a su dirección, a su fax o su correo electrónico; notificación que quedará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso. Es decir, que si usted no se notifica de manera personal, le enviaremos un aviso el cual llevara adjunto la carta con la respuesta o decisión.

Cordialmente,

**Ángela Correa**  
 Gerente de BackOffice  
 Vicepresidencia de Operaciones de Clientes  
 Elaboró: a\_cmunera  
 Revisó: a\_cmunera

ALCALDIA DE MANIZALES  
OFICINA DE ATENCIÓN AL  
USUARIO Y CORRESPONDENCIA

FECHA: 16 MAR 2016  
HORA: 4:15 PM  
RECIBE: Gustavo



354814

Medellín, 15 de marzo de 2016

Señores  
DIANA PATRICIA OSORIO HERNANDEZ & GUSTAVO ADOLFO VELEZ GUTIERREZ  
Empresa: ALCALDIA DE MANIZALES  
CL 19 21 44 PROPIEDAD HORIZONTAL CAM  
Manizales, Caldas  
Teléfono: 8879700 exten 71500

Planeación  
GOT - 9031 - 16  
GOT - 9032 - 16

Asunto: Decisión Queja de Servicio

Respetados Señores Osorio & Hernandez

Para UNE EPM Telecomunicaciones S.A. es muy importante brindar una solución oportuna a sus inquietudes.

En respuesta a la comunicación recibida el día 25 de febrero de 2016 con radicado 354814 mediante la cual planeación municipal remite copia de la respuesta dada por Telmex Colombia S.A, frente a las inquietudes de la señora Alba Patricia Arias y demás personas de la comunidad con discapacidad visual, que solicitan revisión de postes instalados en el centro de la ciudad dado que no cuentan con la debida señalización sonora.

Nos permitimos informarle, que en pro de brindarle una solución al inconveniente antes citado, procedimos con las validaciones pertinentes encontrando TigoOne no tiene ninguna injerencia.

Le agradecemos el envío de su comunicado, ya que sus comentarios, nos permiten implementar acciones de mejora para prestar cada día un mejor servicio y establecer procesos que nos ayuden a perseverar en la búsqueda de soluciones y consecuentemente, mejorar los índices de calidad y atención que ustedes, nuestros usuarios, se merecen.

En caso de requerir información adicional, le solicitamos comunicarse con nuestras líneas de atención al usuario 444 4141 (en Medellín) y 018000 42 22 22 (a nivel nacional) o envíenos un mensaje ingresando a nuestro portal [www.une.com.co](http://www.une.com.co) escogiendo la opción Oficina Virtual.

Cordialmente,

Ángela Correa  
Gerente de BackOffice  
Vicepresidencia de Operaciones de Clientes  
Elaboró: a\_cmunera  
Revisó: a\_cmunera

SIN  
APRO

chec

Planeación  
607-9140-16  
607-9141-16

Manizales, 16 de marzo de 2016



ALCALDIA DE MANIZALES  
OFICINA DE ATENCIÓN AL  
USUARIO Y CORRESPONDENCIA

FECHA: 17 MAR 2016  
HORA: 11:00 AM  
RECIBE: Estayo

7280-015,7-16-000957

Señores  
**GUSTAVO ADOLFO VELEZ GUTIERREZ**  
Secretario de Planeación  
**DIANA PATRICIA OSORIO HERNANDEZ**  
Profesional Universitario  
Calle 19.21 44  
Teléfono 8879700  
Manizales, Caldas

ASUNTO: Respuesta Requerimiento 062010- 125875

Respetados señores

En atención a su requerimiento recibido en CHEC, S.A E.S.P, y radicado con el número referenciado en el asunto, donde solicita adelantar los trabajos para subsanar los problemas manifestados por la señora Alba Patricia Arias, al respecto le informamos:

Agradecemos la notificación del oficio 1635396, esperamos que la señora Alba Patricia se sienta satisfecha con las medidas tomadas por cada una de las empresas de los servicios públicos.

Es de anotar además que por parte de CHEC también se cumplió según se estipulo en el último oficio 7280-015,7-16-000072, del 12 de enero de 2016.

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

Atentamente,

LUZ MARINA MUÑOZ OCAMPO  
CHEC S.A. E.S.P

PQR062010- 125875

