

<div></div>		INFORME DE VISITA DE APOYO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS Y CONTRATOS EN ETAPA DE AOM							
					Formato: FV01				
					CÓDIGO				
FONDO	FAZNI				FECHA		VERSIÓN		
REGISTRO DE INFORMACIÓN DE CONTRATO									
Fecha de Visita (Desde-Hasta):		18/11/2024	25/11/2024	Visita No. :	1	CONTRATO FAZNI-GGC-622-114-2017			
PRESTADOR DEL SERVICIO - OR		HELIOS ENERGIA S.A E.S.P.			Supervisor de Apoyo DEE:		Kelly Alexandra Hernandez Hernandez		
Objeto la Visita :									
Visita para la verificación del estado de AOM y facturación SISFV contrato GGC-114-622-17 Carurú - Vaupes									
Objeto Contrato :									
Sin contrato de AOM, Alcaldía de Carurú resposable en actas ante el MME, pero la alcaldía designo a HELIOS ENERGIA S.A. E.S.P. como prestador del servicio 30/07/2021									
Alcance del Contrato:									
Sin contrato de AOM, Alcaldía de Carurú resposable en actas ante el MME, pero la alcaldía designo a HELIOS ENERGIA S.A. E.S.P. como prestador del servicio 30/07/2021									
Plazo Contrato AOM(Meses)	N/A	Fecha firma Acta de Energización / Entrega Infraestructura (dd/mm/aa)			21/10/2020	Fecha firma contrato AOM (dd/mm/aa)		N/A	
		Fecha Inicio Contrato AOM (dd/mm/aa)			N/A	Fecha del Ultimo informe de AOM		N/A	
		Fecha de finalización AOM (dd/mm/aa)			N/A	Avance contrato AOM		N/A	
Numero de Usuarios Energizados con el proyecto		368		Departamento		VAUPES		Municipio	CARURÚ
Numero de TOTAL de Usuarios Atendidos la fecha de la visita		359		Numero SISFV visitados:		57		No. Usuarios de la muestra	32
1. PROCEDIMIENTO AOM OR									
PROCEDIMIENTO DE VISITAS AL AÑO X USUARIO DEL PRESTADOR:									
<p>Información suministrada por el prestador, "HE-I-M12-002 MANTENIMIENTO PREVENTIVO HELIOS". Según el procedimiento:</p> <p>"El Gerente Operativo y los Analistas AOM planifican y zonifican los usuarios a cuyos sistemas se les hará las labores de mantenimiento preventivo. Como política de la empresa, se realiza un mantenimiento preventivo a cada usuario al año. A través de la plataforma Ludyorder se le asignan las ordenes de servicio de mantenimiento a los técnicos en sus respectivas PDA, las cuales deben ser descargadas en sus móviles antes de iniciar las labores, ya que la señal de comunicación en terreno es débil o inexistente. Con la orden de servicio, los técnicos proceden a ejecutar los mantenimientos preventivos en terreno."</p>									
Recomendaciones del Procedimiento:		<p>* Se evidencia que según el procedimiento hay una visita al año x usuario, pero de acuerdo con las memorias de la resolución CREG 101 026 de 2022, los costos se calculan con 2 visitas al año.</p> <p>* Se requiere ajustar el procedimiento, ya que para el caso de las estructuras no se evidencia revisión de presencia de animales como abejas o nidos, las cuales se evidenciaron en muchas estructuras durante la visita y el procedimiento para retirarlas</p> <p>* Durante las visitas se evidenciaron gabinetes muy sucios y obstruidos, paneles sucios y conexiones sueltas. Se debe recomendar durante la visita al usuario practicas del buen uso del sistema, de los mantenimientos que puede realizar como la limpieza de los paneles y se deben revisar las conexiones ya que un punto caliente puede afectar algún equipo y dañarlo.</p>							
PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE FALLAS :									
<p>Información suministrada por el prestador "HE-P-M13-005 PROCED GESTION Y SGTO PQRS HELIOS SSFVI v4" Según el procedimiento:</p> <p>"Las PQRS pueden ser recibidas a través de diferentes medios, los cuales son telefónico, presencial en oficina, por correo electrónico o en terreno por medio de los técnicos."</p> <p>Tipos de PQR: Inquietudes y Problemas Técnicos con SSFVI</p> <p>"Una vez se le notifica el daño del SSFVI de manera automática al coordinador de la zona, este procede a realizar una verificación de cartera del usuario con el daño mediante el software.</p> <p>En caso de no estar al día con los pagos de factura, se realiza un acuerdo de pago con el fin de poder solucionar el problema técnico del sistema. Si el usuario está al día o ya se llegó a un acuerdo de pago, el coordinador realiza la respectiva programación de la visita para darle solución al PQRS."</p>									
Recomendaciones del Procedimiento:		<p>* No se evidencian tiempos estimados de respuesta a las PQRS de acuerdo con su complejidad, disponibilidad de repuestos ylocalización.</p>							
PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTOS (tanto predictivos, preventivos y correctivos):									
<p>Información suministrada por el prestador "HE-P-M13-005 PROCED GESTION Y SGTO PQRS HELIOS SSFVI v4" Según el procedimiento:</p> <p>"Los mantenimientos correctivos son realizados cuando se identifica algún problema técnico en el SSFVI de alguno de los usuarios. Esto puede darse mediante el reporte de una PQRS en el SG_HELIOS (Ver procedimiento HE-P-M13-005 PROCEDIMIENTO GESTION Y SEGUIMIENTO PQRS HELIOS v3) o mediante la identificación de algún problema en terreno.</p> <p>Una vez realizada esta inspección preliminar, se determina si es posible proceder con la Orden de inspección y mantenimiento Correctivo con los elementos disponibles en sitio y en caso de ser positivo, se ejecuta el respectivo mantenimiento correctivo.</p> <p>Si la falla encontrada no se puede solucionar en sitio, se procede a abrir una Orden de Inspección y Mantenimiento Correctivo con resultado inefectivo. En las observaciones se debe informar la causa del daño y el motivo por el cual no pudo ser efectiva y se informa a la oficina física correspondiente, para la gestión de adquisición de los componentes que se requieren.</p> <p>Una vez ejecutadas las respectivas actividades correctivas, se lleva a cabo una última verificación del estado del sistema. Para esto, se toman mediciones de corriente y voltaje a la entrada y salida de cada uno de los componentes del SSFVI. Estas mediciones quedan registradas en la PDA."</p>									
Recomendaciones del Procedimiento:		<p>* Para el caso de las estructuras se requiere realizar una revisión de presencia de animales como abejas o nidos, las cuales se evidenciaron en muchas estructuras durante la visita y el procedimiento para retirarlas.</p> <p>* Revisión y ajuste de conexiones sueltas, tornillos rodados y terminales en mal estado las cuales se evidenciaron en la visita</p> <p>* Se recomienda seguir con la buena práctica de registrar en el tablero las fechas de las visitas realizadas</p> <p>* No se evidencian tiempo promedio esperado para el caso en el cual no se puede dar respuesta inmediata a la falla durante la visita programada o de atención de falla, por ejemplo por algún equipo dañado para reestablecer el servicio.</p>							
PROCEDIMIENTO PARA LA REPOSICIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL:									

Información suministrada por el prestador "HE-P-M13-005 PROCED GESTION Y SGTO PQRS HELIOS SSFVI v4" Según el procedimiento:
"Disposición final: Los elementos como inversores y controladores generalmente son reutilizados para la reparación de otros componentes de similares características. Por lo anterior, la disposición final solo se da cuando existe la reposición de baterías y para esto se contacta empresas locales que se encargan de darle el correcto manejo y uso final a estos elementos."

Recomendaciones del Procedimiento:	* Se debe incluir como parte el procedimiento de disposición final, la notificación al responsable y propietario de la infraestructura, con las causales para los tramites pertinentes de las entidades. Aclarando a que usuario pertenecía y si se realizó reposición con recursos propios cargados a la tarifa.
------------------------------------	---

PROCESO DE FACTURACIÓN A USUARIOS:

Información suministrada por el prestador "HE-PM13-003 PROCEDIMIENTO FACTURACION TRIMESTRAL SSFVI HELIOSv3" Según el procedimiento:
"Helios Energía SA ESP mantiene actualizada en el Servidor Virtual la Base De Datos De Clientes y de los proyectos a través de los cuales se instala la infraestructura eléctrica que permite la prestación del servicio público de energía a éstos. Esta información sirve de base al proceso de facturación, y para su actualización se requiere cargar, en forma de archivo plano, la información que se pretenda actualizar a través de las diferentes opciones que brinda la Interfaz de Escritorio."

Recomendaciones del Procedimiento:	* Como parte de la visita, los usuarios mencionan que no han firmado los contratos de condiciones uniformes con el prestador, no estan recibiendo factura, ni se les ha realizado una socialización de como seria este proceso. * Pero el prestador en la visita a la cede de Mitu, mostro que ya tenían facturas listas para entregar a los usuarios de Caruru
------------------------------------	---

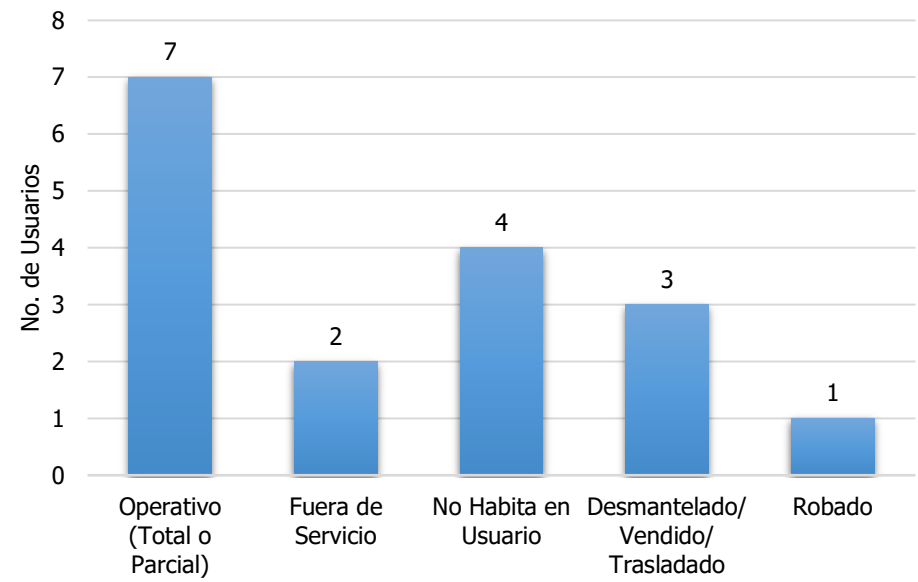
ESTADO DEL COBRO A SUBSIDIOS:

REPORTE DEL USUARIOS VISITADOS (Anexo ENCUESTA)					
Nombre del Usuario	No de Identificación	Estado del Servicio	Vereda	No. Encuesta	Observaciones
Anibal Tamayo	6821040	Operativo	Pucaron	1	El usuario indica que nunca había recibido el servicio, Hasta hace unos 6 días vino helios y le hizo reposición de equipos. Antes solo le funcionaba de día porque baterías e inversor estaban dañados
Pedrina Santos	30179038	Operativo	Pucaron	2	Se realizo Cambiaron 1 batería por falla 2 semanas antes de la visita, nos atiende el hijo de la beneficiaria - Andrés Andrade 1125528061 La vivienda está en construcción usuario indico que no sabe quién es el prestador - No tiene electrodomésticos conectados - Dice que funciona de día y de noche
Nestor Rivera	18202653	Operativo	Pucaron	3	Recibe esposa - Indican que no tenían conocimiento de que helios era el prestador - Les hicieron reposición del inversor y baterías hace dos semanas pero que no sabe nada del contrato ni del pago - Cambio de baterías e inversor.
Claudio Almeida	18202936	Operativo	Pucaron	4	Se les realiza reposición de baterías hace 2 semanas, no tiene conocimiento de contrato ni pago a realizar por la prestación del servicio Indican que nunca había venido helios a hacerles mantenimiento antes de que helios le hiciera la reposición no tenían servicio
Guillermo Almeida	18200425	Operativo	Pucaron	5	Se les realiza reposición de baterías hace 2 semanas, no tiene conocimiento de contrato ni pago a realizar por la prestación del servicio
LUIS ALEJANDRO DASILVA FUNQUE	1125878253	No se puede Validar	Pucaron		Vendió el sistema - Ya hay otro propietario
Jose Alirio Dasilva	18202651	Operativo	Pucaron	6	Usuario Indica que Helios no hace visitas periódicas en esta zona
Jose Alfredo Rodriguez	1006981191	Operativo	Pucaron	7	Helios paso y les dijo que iban hacer mto pero no han hecho nada de mto - El inversor empieza a titilar
Rafael Rodríguez Valencia	6648567	Fuera de Servicio	Pucaron	8	No tiene servicio, no se puede verificar los equipos - Falla en los equipos
Maximiliano Lima	6648316	Operativo	San Miguel	9	Recibe el hijo - Apagado hasta que hace una semana le hicieron reposición
Jose Hector Lima	6648670	Operativo	San Miguel	10	Atiende la visita Misael Naranjo *hijastro de beneficiario - no tiene conocimiento de la prestación del servicio
LAUREANO GOMEZ WANANA	18200171	No se puede Validar	San Miguel		no está en casa - No le funciona nada le sistema - Totalmente sin servicio, posiblemente cambio de baterías segun reporte vecinos
LUZ ALEIDA HERNANDEZ OTERO	30041448	No se puede Validar	San Miguel		usuario no está en casa - Le sirve de día y noche pero no se sabe que tanto de la noche
ANTONIO FERRER JARAMILLO	18203651	No se puede Validar	San Miguel		Falleció - Clara Hernández usuario no está en casa - No funciona el sistema está desmantelado
Luis Rodriguez	6848612	Operativo	San Miguel	11	Solo de día funciona y dos horas de noche - Comienza a pitar el inversor - Posible daño de baterías - Recibe el hijo wilker neira - No saben que son los prestadores indicaro que vinieron a medir y a visitarlos pero que no sabían que era el prestador
Cesar Valencia	6648811	Operativo	San Miguel	12	Requiere poda de árboles por sombra en paneles - De día hasta las 7 noche - Apagan el sistema porque el inversor comienza a sonar Requiere cambio de baterías
GLADIS GONZALES JIMENES	30041355	No se puede Validar	San Miguel		Usuario no está en casa - Nuevo usuario Cristian Fonseca - La antigua usuaria lo cedió - No se puede validar si está en funcionamiento - Pero el usuario vive en otra ciudad
Jhon Valencia	6648796	Operativo	San Miguel	13	Requiere cambio de baterías y conectores por daño, De día solamente - se encuentran en mal estado
Plinio Valencia	6648520	Operativo	San Miguel	14	Se requiere cambio de baterias por falla, se recomienda a usuario limpieza y poda de árboles. Mantenimiento a estructura de panel por panal de abejas Solo de día y hasta las 7 pm - Los visitaron hace dos semanas
Giamatti Gonzalez Ramirez	30041351	Operativo	San Miguel	15	Se requiere cambio de baterias por falla, botan liquido y la red interna domiciliaria se encuentran en mal estado - indican que sirve de día y de
Hector Tirado	6648836	Operativo	San Miguel	16	Requiere cambio de baterias por falla pita el inversor, se recomienda poda de árboles y limpieza de paneles - No funciona de noche
Bernardo Gonzalez	6648521	Operativo	San Miguel	17	Requiere cambio de baterias por falla, pita y se recomienda limpieza
Luz Maria Laserna	30041337	Fuera de Servicio	San Miguel	18	Requiere cambio regulador y baterias, no tiene servicio
Wilmer Madrid	8648828	Operativo	San Miguel	19	Requiere cambio de baterias por daño
Esteban Madrid	6648445	Fuera de Servicio	San Miguel	20	No se encuentra en servicio, requiere cambio de controlador y baterias, poda de árboles por sombra

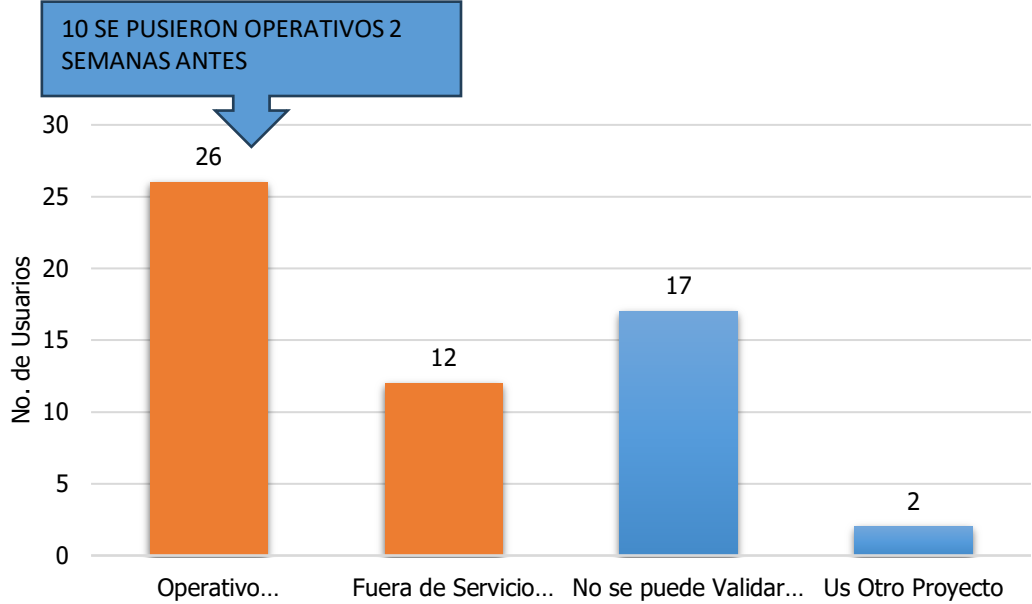
Lorencio Gutierrez	18202504	Fuera de Servicio	Palmar	21	Equipo completamente fuera de servicio, requiere cambio de regulador por daño, cambio de baterías, limpieza de gabinete y revisión de cableado por empalmes Helios solo vino a visita - Los usuarios mencionan que helios nunca les dijo formalmente que era el prestador ni les ha hecho nunca firmar nada
Melqui José de la Esprella	NA	Us Otro Proyecto	Palmar		Usuario de otro proyecto Melqui José de la esprella pero tambien operado por Helios - No lo han visitado sino una vez
Edison Andres Gutierrez Ramirez	NA	Us Otro Proyecto	Palmar		Usuario otro proyecto Edison Andrés Gutiérrez Ramírez - tambien operado por Helios - Quiere traslado
Wilson Romero	1006981242	Fuera de Servicio	Palmar	22	Equipos fuera de servicio, le cayo rayo y los 3 panales se encuentran fuera de servicio , el sistema no funciona
Gloria Nubia Gonzalez	1006981370	Fuera de Servicio	Palmar	23	Se encuentra equipo apagado , se reinicia, requiere cambio de baterías, se encuentra pitando el inversor
Mauricio Gonzalez	6648322	Fuera de Servicio	Palmar	24	Sin energía nunca - Regulador aparentemente dañado - Daño hace poco dos o tres meses
Arquimedes Romero	1193053550	Fuera de Servicio	Palmar	25	Sistema fuera de servicio, requiere cambio de regulador ya que no prende, cambio de baterías y el inversor no se puede verificar
LUIS ARMANDO JIMENEZ RAMIREZ	6648560	No se puede Validar	Palmar		Avandonaron los paneles están Funcionales
Amigo Romero cruz	6648430	Fuera de Servicio	Palmar	26	Equipos apagados no cargan, requiere revisión de equipos completos
Uriel Marino Silva	18204788	Operativo	Palmar	27	Se encontraban apagados, cargan pero no funcionan las baterías, se requiere mantenimiento de paneles y poda de arboles
Jose Gonzalez Fonseca	6648559	Fuera de Servicio	Palmar	28	Se encuentra equipo fuera de servicio, requiere cambio de baterías por daño, inversor pita, realizaron reclamación sin respuesta
Carolina Carmona Rojas	1125528054	Fuera de Servicio	Palmar	29	Se encuentra fuera de servicio , requiere cambio de regulador y baterías, se recomienda limpieza de paneles
JAVIER ROMERO CRUZ	6648431	No se puede Validar	Palmar		Hace tres meses no sirve - Daño de batería y puede ser un equipo Por tiempo no es posible hacer encuesta
Raul Rodriguez	18204098	Fuera de Servicio	Vista Hermosa	30	Sistema apagado requiere cambio de baterías, se recomienda poda de arbol por sombra y limpieza de paneles
JUANA BERNAL DE RESTREPO	30041228	No se puede Validar	Vista Hermosa		Ella ya no vive en el predio - Le robaron las baterías y lo paneles
JULIO JHOVANNY GUTIERREZ	1006981429	No se puede Validar	Vista Hermosa		Ya no vive en la vivienda - Julio jhioani - Vecinos indican que se llevó todo porque se va a trasladar Gutiérrez
Carlos Fernando Lopez	6648643	Operativo	Vista Hermosa	31	
Roberto Muñoz	6648628	Operativo	La Libertad	32	Hace 1 semana le realizaron cambio de baterías e inversor, antes del cambio llevaban 1 año sin servicio, atiende la visita la hija Deinis Muñoz Rivera , se encuentran con servicio sin novedad
FREDY HERNANDO BARRENECHE	6648537	No se puede Validar	La Libertad		Fredy Hernando barreneche - No está en casa - Funciona todo el día y la noche
Olinto Rivera Sanchez	1125879339	Operativo	La Libertad	33	Se encontró equipo apagado, se reinicia el sistema y queda en funcionamiento se recomienda limpieza de paneles
FABIO SALCEDO CABRAL	6648655	No se puede Validar	La Libertad		Usuario no esta en casa - Solo tienen Iluminación - Funciona de día y de noche - Helios vino hace tres días y visitó todo los usuarios
JHONY ALBERTO CUELLAR	1215528019	No se puede Validar	La Libertad		Jhony - Le funciona las 24 horas - No está en casa
Jairo Salcedo	1125879340	Operativo	La Libertad	34	Se encuentra equipo operativo, con agua en caja de puesta a tierra
JOSÉ PERFECTO SINISTERRA	94394540	No se puede Validar	La Libertad		El usuario no habita en la vivienda - Vecino indica que lo mataron- Funciona normalmente
RUBÉN DARÍO NÚÑEZ	1125878460	No se puede Validar	La Libertad		Funciona normal de día y de noche - Usuario no está en casa no se puede validar equipos
Carlos Julio Salcedo	6648356	Operativo	La Libertad	35	Sistema operativo sin novedad
Mario Salcedo	6648699	Operativo	La Libertad	36	Le realizaron cambio de batería hace 1 semana, equipos funcionando sin novedad
JULIAN ROBERTO RODRÍGUEZ	6648702	No se puede Validar	La Libertad		Nadie vive en la vivienda esta abandonada - Pero vecinos indican que funciona de día y de noche - Julián Roberto Rodríguez
MELCO ALCIDES TORO RODRÍGUEZ	1125471013	No se puede Validar	La Libertad		Melvin usuario no está en casa - Sirve de día y de noche
Nelson Jara	11409132	Operativo	San Pedro	37	En funcionamiento, hace 1 año realizaron cambio de baterías
Gildardo Gonzalez	97620031	Operativo	San Pedro	38	Se encuentra en servicio, hace 15 días les cambiaron baterías, dejaron de la misma marca
EDGAR DUCUARA	5968396	No se puede Validar	San Pedro		Usuario no está en casa - Hace una semana le cambiaron baterías - Funciona de día y de noche

RESULTADOS ENCUESTAS:

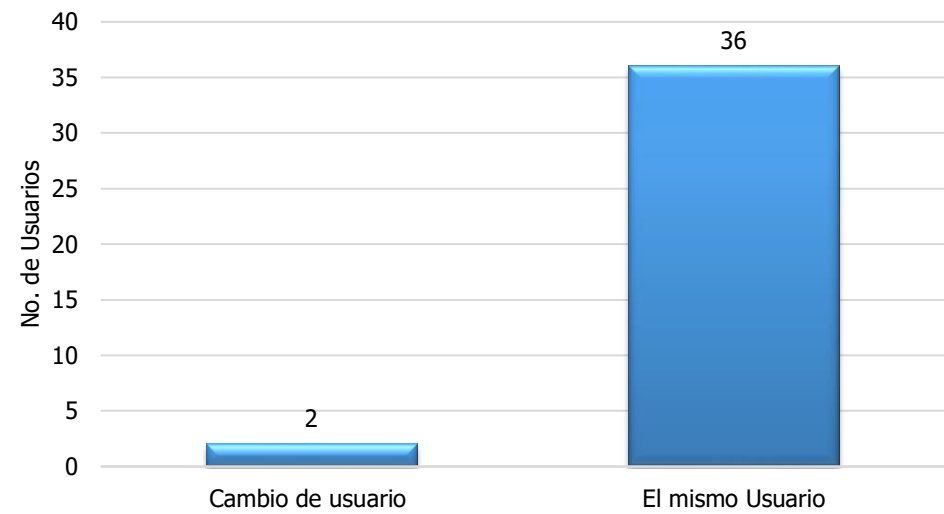
Usuarios Visitados Sin Encuestar



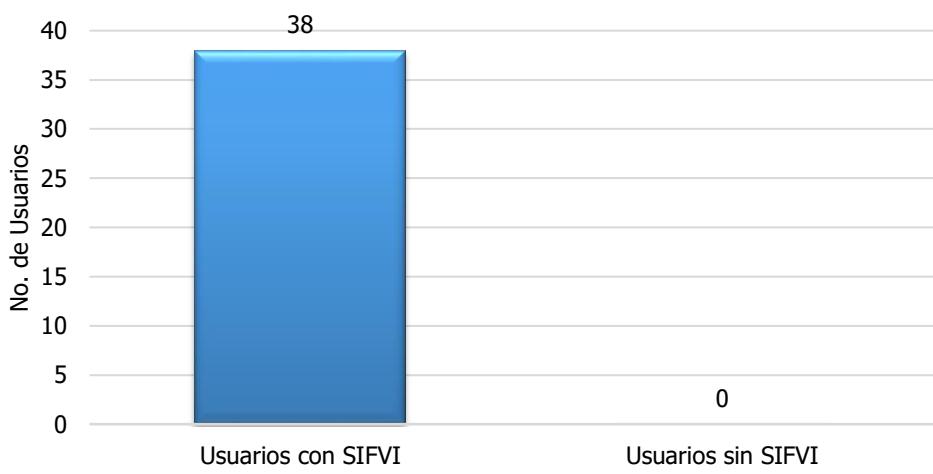
Estado del Servicio Usuarios Visitados



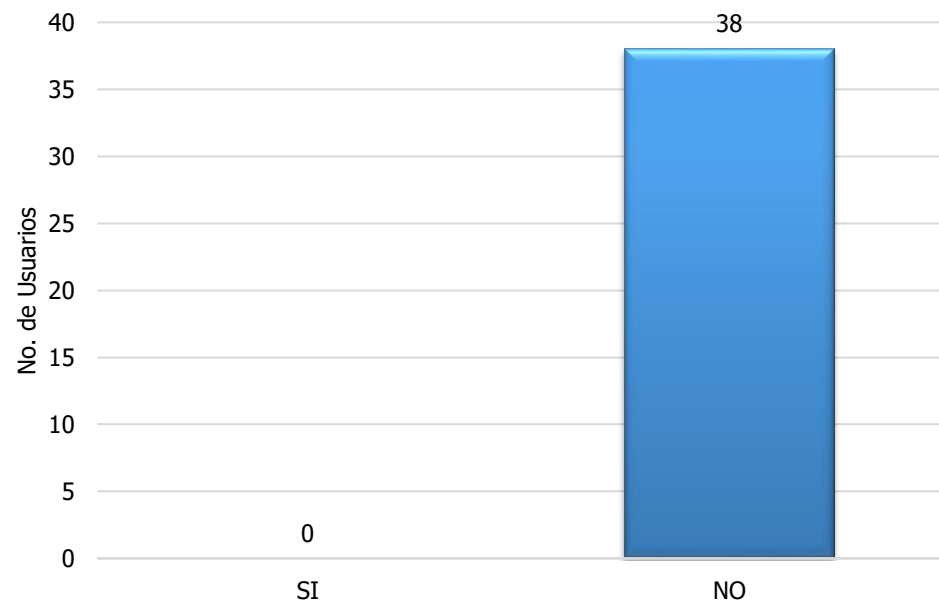
Cambio de Beneficiario



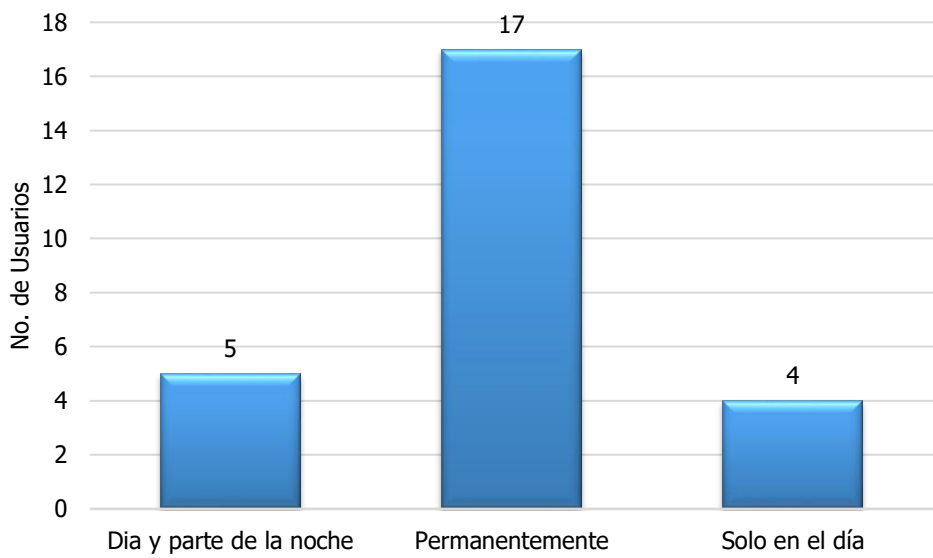
Usuarios con el SISFV aun en el predio



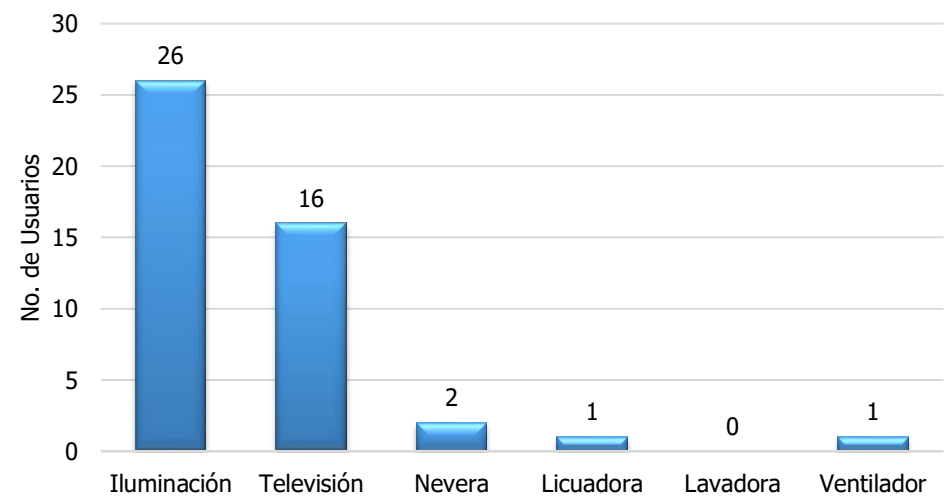
Recibe Factura



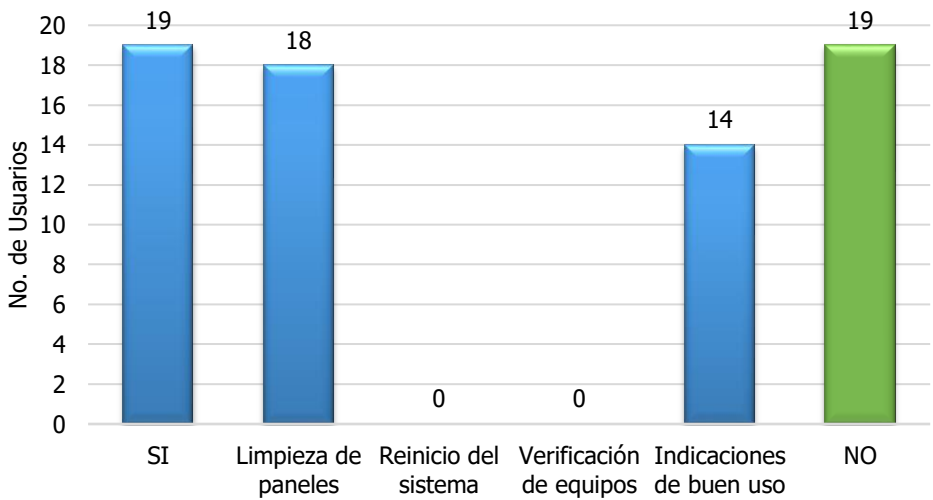
Condicion de Operacion

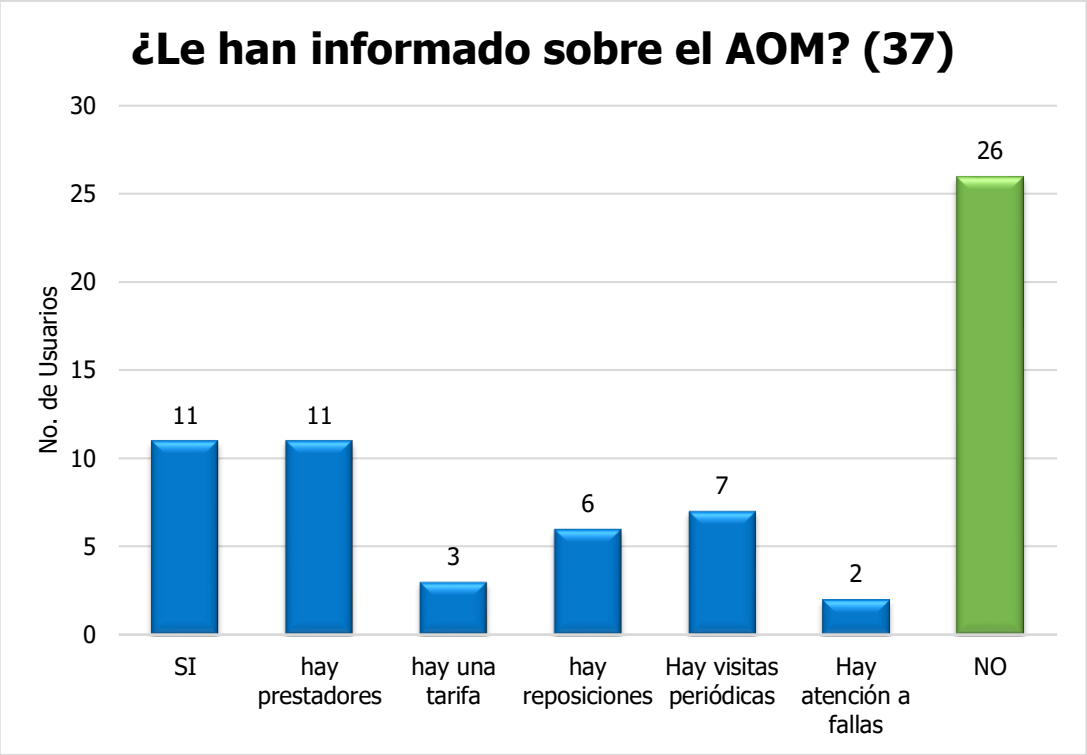
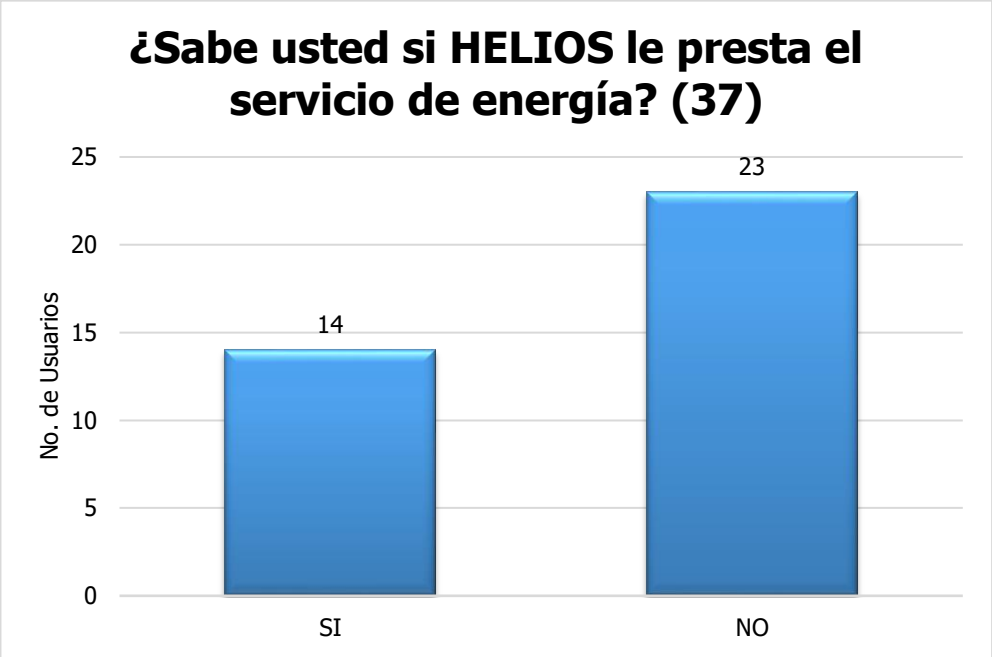
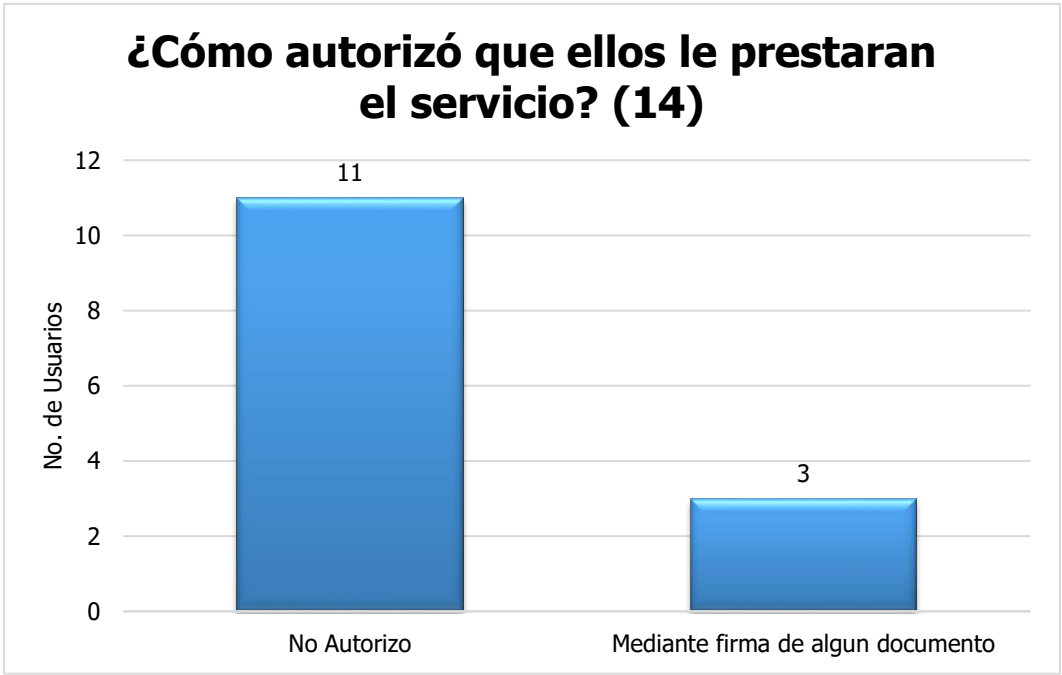
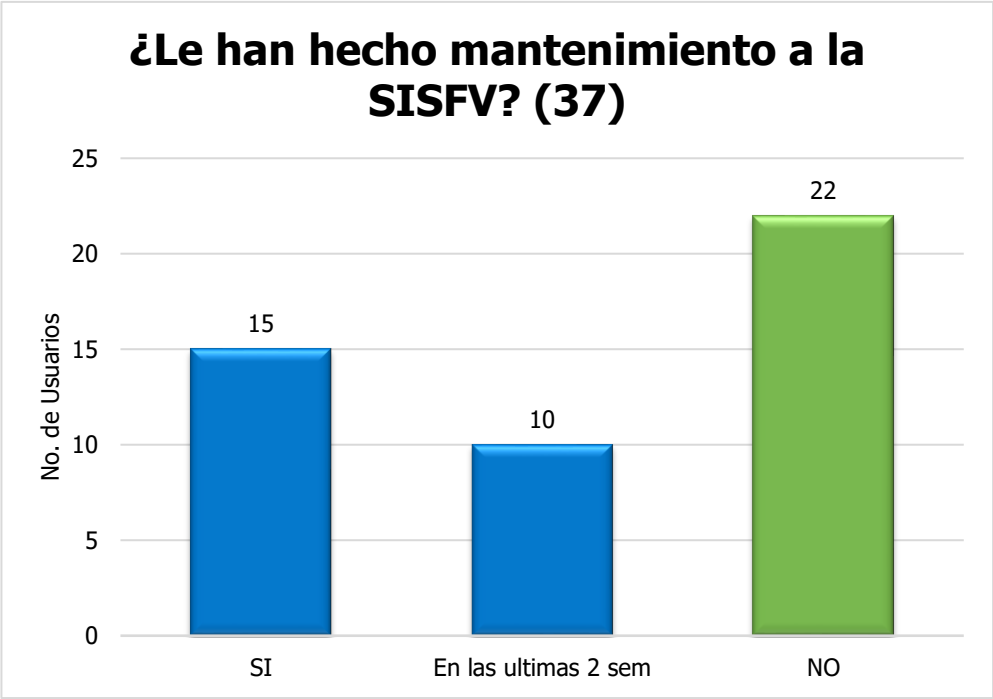
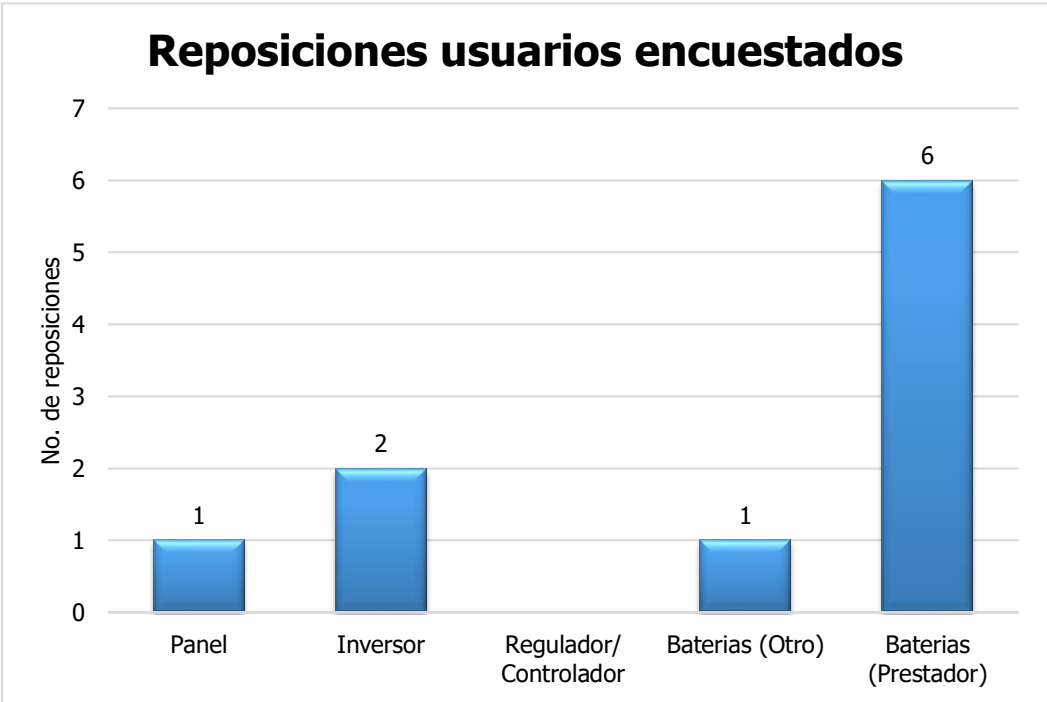
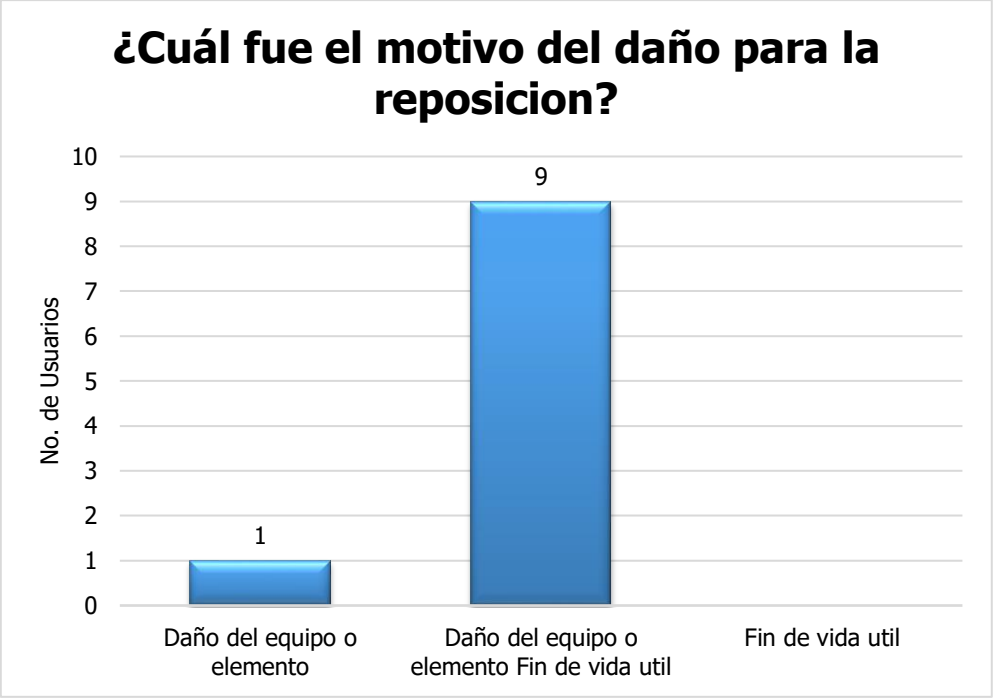


Tipos de Electrodomesticos en las Visiendas



¿Fue capacitado en el manejo de los equipos? (38)





Durante la visita se evidenciaron los siguientes puntos por parte de la supervisión:

- A la mayoría de los usuarios durante la visita se les indico la importancia de la limpieza de los paneles para que el sistema funcione, algunos incluso tenían capas gruesas de suciedad lo que impedía que el sistema funcionara y cargara las baterías. También se evidencio mucha suciedad en el interior de los gabinetes, Estructuras con nidos de animales y presencia de arboles al lado de los paneles lo que impedía que el sol cayera directamente sobre el panel. En sitio se le recuerda al prestador la importancia de capacitar a los usuarios en el manejo de los sistemas para que esto afecte el normal funcionamiento y comience a fallas, además de indicarles que se debe implementar un plan para el manejo de nidos de animales en las estructuras de soporte

- Durante la visita los maestros y profesionales de la salud indicaron que las escuelas y centros de salud que cuentan con sistemas solares no tienen un prestador, que cuando va HELIOS los ayuda a hacer reparaciones menores, pero la empresa indica que no son los prestadores de estos sistemas. Se debe recalcar a la alcaldía que todos los usuarios deben tener un prestador para que se garantice la prestación del servicio.

- Se evidencio durante las visitas que a muchos usuarios se les reestableció el servicio apenas 2 semanas antes de la visita y algunos incluso recibieron la visita, pero no se les arreglo el sistema por falta de equipos para la reposición. Se solicita a HELIOS establezca un plan para las reposiciones de los usuarios que hoy no cuentan con el servicio por este motivo. Se recomienda al grupo de subsidios quien acompaña la visita, que se debe revisar el reporte de usuarios realmente entendidos de la empresa ya que se evidencio que muchos que si se encontraban operativos apenas 2 semana antes se les habían reestablecido el servicio.

- Se evidencio tambien que ninguno de los usuarios visitados habia firmado un contrato de condiciones uniformes para la prestaci3n, ni recibida factura, incluso algunos usuarios manifestaron no saber que habia una empresa que, hacia los mantenimientos, ni que esta era HELIOS. Se solicita a HELIOS comenzar a realizar de manera conjunta con la alcaldía esquemas de socializaci3n del esquema tarifario asi como del subsidio al que tienen derecho. De igual manera al grupo de subsidios, informar a los entes de control sobre esta situaci3n.

- Se encontraron varios beneficiarios fallecidos cuyas viviendas están abandonadas o las cedieron, beneficiarios que vendieron o sus sistemas fueron robados, que viven en otras ciudades y dejaron abandonados los sistemas, que trasladaron a otras zonas más cercanas al río o a otras veredas, usuarios con sistemas apagados, aunque funcionaba, entre otros. Se solicita a HELIOS, realizar realmente visitas a las zonas donde se encuentran estas soluciones e identificar cuáles sistemas no están siendo correctamente utilizados y de manera conjunta con la alcaldía buscar la reasignación y adelantar los procesos legales pertinentes para aquellos usuarios que se lucraron con estos sistemas. De igual manera al grupo de subsidios, informar a los entes de control sobre esta situación.

- En general se requiere de una mayor presencia del prestador en las localidades, fortalecer la relación con los usuarios mediante jornadas de capacitación y la concientización mediante la cultura de pago del servicio de la mano con el compromiso de los mantenimientos. Solicitar a los entes de control que hagan presencia en el territorio para que realmente el prestador cumpla con las obligaciones que tiene frente a los usuarios.

Al finalizar la visita se realizo reunion con la Alcaldia y el Prestador para establecer compromiso para la normalizacion en la prestacion del servicio.

Recomendaciones de las condiciones encontradas

* En sitio se le recuerda al prestador la importancia de capacitar a los usuarios en el manejo de los sistemas para que esto afecte el normal funcionamiento y comience a fallas, además de indicarles que se debe implementar un plan para el manejo de nidos de animales en las estructuras de soporte

- Se debe recalcar a la alcaldía que todos los usuarios deben tener un prestador para que se garantice la prestación del servicio.

- Se solicita a HELIOS establezca un plan para las reposiciones de los usuarios que hoy no cuentan con el servicio por este motivo. Se recomienda al grupo de subsidios quien acompañó la visita, que se debe revisar el reporte de usuarios realmente entendidos de la empresa ya que se evidenció que muchos que si se encontraban operativos apenas 2 semana antes se les habían reestablecido el servicio.

- Se solicita a HELIOS comenzar a realizar de manera conjunta con la alcaldía esquemas de socialización del esquema tarifario así como del subsidio al que tienen derecho. De igual manera al grupo de subsidios, informar a los entes de control sobre esta situación.

- Se solicita a HELIOS, realizar realmente visitas a las zonas donde se encuentran estas soluciones he identificar cuales sistemas no estan siendo correctamente utilizados y de manera conjunta con la alcaldía buscar la reasignación y adelantar los procesos legales pertinentes para aquellos usuarios que se lucraron con estos sistemas. De igual manera al grupo de subsidios, informar a los entes de control sobre esta situación.

- En general se requiere de una mayor presencia del prestador en las localidades, fortalecer la relación con los usuarios mediante jornadas de capacitación y la concientización mediante la cultura de pago del servicio de la mano con el compromiso de los mantenimientos. Solicitar a los entes de control que hagan presencia en el territorio para que realmente el prestador cumpla con las obligaciones que tiene frente a los usuarios.

Anexos:

* Anexo 1:Encuestas

* Anexo 2:Registro Fotográfico

* Anexo 3:Informacion Preliminar Helios

FIRMAS

Kelly Alexandra Hernandez

~~Prakash~~

NOMBRE: Kelly Alexandra Hernandez CC: 1015435082

NOMBRE: Rusbel Mauricio Restrepo CC: N/A

SUPERVISOR DE APOYO

REPRESENTANTE PRESTADOR HELIOS

Pablo Antonio A-TE

NOMBRE: Pablo Arias CC: N/A

REPRESENTANTE ALCALDIA CARURU (en la visita)

El AOM presenta un desarrollo:	Normal		Anormal	x	Crítico	
	SUPERVISOR DE APOYO				REPRESENTANTE PRESTADOR O ADMINISTRADOR INF	
Nombre	Kelly Alexandra Hernandez				Rusbel Mauricio Restrepo	
Dirección	MME				HELIOS S.S. E.S.P.	
teléfono fijo	n/a				n/a	
Celular	n/a				322522270	
email	kahernandez@minenergia.gov.co				auxiliar@heliosesp.com - info@heliosesp.com	