Notificación por Publicación:	No. C-025-2020
Fecha:	02/04/2020

De conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación personal de la respuesta a la PQRS radicada ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., dados los últimos acontecimientos que vive el mundo entero al que no escapa nuestro país, como es la "pandemia a causa del Coronavirus COVID -19", por lo cual el Gobierno Nacional y el Ministerio de Salud declararon la Emergencia Sanitaria en todo el territorio nacional. Habida cuenta que en la última semana las condiciones epidemiológicas frente al COVID -19 (Antes Coronavirus) han llevado a que las autoridades en más de un centenar de países implementen acciones para mitigar la propagación del virus. De la misma manera, en la medida en que en Colombia se han venido diagnosticando los primeros casos, han venido estableciendo acciones intersectoriales como fase de contención para el impacto de esta epidemia en el país. Adicionalmente, El Gobierno Nacional mediante el decreto 417 del 17 de marzo de 2020, declaró el estado de emergencia social, económica y ecológica en todo el territorio nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país con ocasión de la pandemia del COVID-19. Igualmente el Gobierno Nacional en desarrollo del estado de emergencia implementó en todo el territorio nacional y para todos los Colombianos el aislamiento preventivo obligatorio desde la hora 23:59 del día martes 24 de marzo de 2020 hasta la las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020. Conforme a lo anterior, resulta imposible para la empresa, poder notificar personalmente a los peticionarios que esperan una respuesta oportuna conforme a la ley frente al derecho de petición, por lo tanto se procede a notificar a través de la pagina web la respuesta a la PQRS.

Notificado:	**MARILUZ CANO**
Dependencia:	Subgerencia de Comercializaciòn de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Prórroga término respuesta
Direcciòn de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co jvelasquez@ingespacio.com

Se le informa al peticionario que contra el (la) presente documento o resoluciòn procede el recurso de reposición ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S-P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de los cuales podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Carrera 14 No. 22-30
Tel. +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683
contactenos@esaquin.gov.co
www.esaquin.gov.co

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la publicación en pagina web.	
Firma:	
Notificador:	Harrison Santamaría
Cargo:	Subgerente de Comercialización
Proyectó:	

Tel. +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683
Carrera 14 No. 22-30
contactenos@esaquin.gov.co
www.esaquin.gov.co

Armenia, Quindío 10702 - 2020

Señora
MARILUZ CANO
CONDOMINIO PORTOFINO, CASA No. 29
Municipio de La Tebaida
LA TEBAIDA QUINDÍO
Correo Electrónico: jvelasquez@ingespacio.com
Teléfono Celular 3177902084

REFERENCIA: Prórroga término respuesta derecho de petición radicado con número **0189** del 16 de marzo de 2.020. **CUENTA DE SERVICIO No. 210689**

Respetada señora **MARILUZ CANO**,

En atención a la solicitud de la referencia, de manera atenta y respetuosa, me permito manifestarle que se hará uso del parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 que establece que: *"Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.".*

Lo anterior, en atención a que una vez realizado el análisis de su petición, observamos que este asunto compromete un estudio pormenorizado desde el punto de vista técnico y administrativo, para lo cual ordenamos una visita especializada al predio, a fin de realizar una medición de prueba con los elementos propios de cuantificación de consumo de que dispone la Entidad, toda vez que las visitas asignadas para emitir la respuesta al derecho de petición señalan que la infraestructura hidráulica y sanitaria funcionan normalmente, además, se tiene información ofrecida por los técnicos que el señor **RAFAEL SUÁREZ**, propietario del inmueble, quien ha mostrado interés de la colocación del medidor de prueba, y por otra parte, en la vivienda no existen fugas perceptibles que puedan incidir en el alto consumo, y , considerando, que los residentes son solo dos adultos y alternan su domicilio en esa vivienda del municipio de La Tebaida y en la ciudad de Bogotá, luego no se entienden los motivos para el mayor consumo.

Así mismo, es necesario identificar la posible presencia de fugas imperceptibles que puedan afectar el consumo, para lo cual es indispensable programar la utilización del geófono de la empresa a fin de detectar esta clase de pérdidas internas no apreciables visiblemente.

Una vez obtenidos los resultados que ofrezcan estas experticias, nos permitirán orientar un juicioso examen, tanto en campo, como en todo el proceso de lectura, facturación y crítica, ya que sin esa información, no sería razonable responder de fondo el derecho de petición presentado por usted.

Tel. +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683
Carrera 14 No. 22-30
contactenos@esaquin.gov.co
www.esaquin.gov.co

Todo lo anterior se hace necesario con el propósito de darle certidumbre al proceso de facturación, y es por ello, que estamos solicitando con el mayor respeto, la prórroga de los términos conforme al parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Por tanto, sin tener todos los elementos de juicio que nos permitan tener certeza al respecto, se dificulta en este momento poder emitir una respuesta de fondo y concreta sobre su petición radicada en esta dependencia bajo el número 0622 del 16 de marzo de 2020, que se convertiría en la PQR 0189.

En atención a lo escrito, la Subgerencia de Comercialización confia poder emitir la respuesta definitiva a su pretensión antes del 22 de abril venidero.

De antemano agradecemos su comprensión.

HARRISON SANTAMARÍA HUERTAS
SUBGERENTE DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

JEOG PU OFICINA DE PQRS

Tel. +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683
Carrera 14 No. 22-30
contactenos@esaquin.gov.co
www.esaquin.gov.co