

Constancia de Notificación Personal:	Amenia, junio 22 de 2022
Nombres y Apellidos del Notificado:	SORAIDA DUQUE RAMIREZ
Dirección de Notificación:	Página Web EPQ www.epq.gov.co
Acto administrativo del 31 de mayo que se notifica:	Respuesta al Recurso de Apelación interpuesto por la usuaria y peticionaria SORAIDA DUQUE RAMIREZ frente a la respuesta emitida por la EPQ a la PQR No. 0271 del 28 de abril de 2022, Radicado 1069 de 2022
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario

De conformidad a lo establecido en el artículo 69 inciso 2° de la Ley 1437 de 2011 o 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 al Recurso de Apelación propuesto por la usuaria SORAIDA DUQUE RAMIREZ a la RESPUESTA emitida por la Subgerencia Comercial de EPQ a la PQR No. 0301 del 28 de abril de 2022, radicado No. 1069 de 2022 ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., toda vez que en la dirección aportada con la petición según la certificación de la Empresa de mensajería CERTIPOSTAL, la vivienda ubicada en la Calle 13 No. 4-25 DEL MUNICIPIO DE PIJAO permanece cerrada, ignorando otra dirección de la peticionaria, o número de teléfono o correo electrónico al cual se le pueda notificar la contestación al RECURSO DE APELACIÓN interpuesto por la usuaria a la respuesta a la PQR 0271 del 28 de abril de 2022, por lo cual notificar personalmente el presente acto administrativo resulta imposible para la Empresa. Por lo tanto, se procede a notificar a través de la página web la respuesta al radicado en mención.

Se le informa a la peticionaria que contra el presente documento no procede recurso alguno.

La presente notificación queda surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que certificará la Empresa.

Firma:



YURANY VILLEGAS ALZATE

Notificador:

Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario

13 JUN 2022

2189

Armenia,

Señor(a)
SORAIDA DUQUE RAMIREZ
Calle 13 # 4-25
Cel 3136462979
3137986978
Pijao Quindío

PQR No 0271- RAD No 1390 de 2022

NOTIFICACION POR AVISO

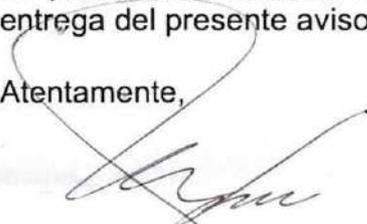
De conformidad a lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación personal de la respuesta al derecho de petición signado por usted y radicado ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se procede a notificar por aviso el contenido del oficio del 31 de mayo de 2022, por medio del cual se da respuesta al recurso de apelación interpuesto, relacionado la PQR 0271, acto administrativo expedido por la Subgerente de Comercialización de Servicio y Atención al Cliente.

Se adjunta a este aviso copia íntegra y gratuita de la decisión a notificar.

Se advierte que contra esta resolución no procede recurso alguno.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente a la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Atentamente,



JULIO ERNESTO OSPINA GOMEZ
Jefe Oficina PQRS
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.
Elaboró: Gloria Patricia Arias Castaño - Técnico Administrativo EPQ

10700-95.02

Armenia Q., 31 de mayo de 2022

ACTO ADMINISTRATIVO

Señora
SORAIDA DUQUE RAMÍREZ
CALLE 13 NÚMERO 4-25
PIJAO QUINDÍO

REFERENCIA: RESPUESTA RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO

La Subgerente Comercial de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. en uso de sus facultades legales conferidas por la Ley 142 de 1994 y en especial por el Acuerdo 07 del 6 de noviembre de 2012, aprobado por la Junta Directiva de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y

CONSIDERANDO:

Que la señora **SORAIDA DUQUE RAMÍREZ**, mayor de edad, domiciliada y residente en la **CALLE 13 NÚMERO 4-25 DEL MUNICIPIO DE PIJAO QUINDÍO**, identificada con la cédula de ciudadanía número 24.989.623, titular del número de teléfono celular 3137986978, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, el día 28 de abril de 2022 con radicado interno **1069**, y posteriormente en la Jefatura de PQR'S se le asignó al derecho de petición el PQR No. **0271**.

Que Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P., dentro del término legal, dio respuesta al derecho de petición mencionado, mediante acto administrativo del 10 de mayo de 2022, notificado personalmente a la señora **SORAIDA DUQUE RAMÍREZ** el día veinticinco (25) de mayo de 2022, en la coordinación municipal de Pijao EPQ SA ESP, ubicada en la Calle 11 Carrera 4 Esquina, concediéndole los recursos de reposición y en subsidio de apelación conforme lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, con la finalidad de que la usuaria agotara la vía administrativa de así requerirlo.

Que la señora **SORAIDA DUQUE RAMÍREZ** el día veinticinco (25) de mayo de 2022 a las 3.22 p.m., presentó en la Oficina de Coordinación y Recaudo de EPQ en el municipio de Pijao, **RECURSO DE APELACIÓN** en contra de la respuesta al derecho de petición radicado con el número 0271, el cual se registró en la Ventanilla Única de EPQ en el municipio de Armenia con el número **1390**.

Que el texto del recurso de APELACIÓN es del siguiente tenor:

*"...Por medio del presente escrito me permito interponer ante ustedes **RECURSO DE APELACIÓN** para ante la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS** y conforme con este, se traslade todo el acto administrativo o impugnado a dicha entidad por los*

1. La respuesta pretendida por ustedes desatiende los efectos jurídicos de la ley 142 de 1994, mismos que al ser analizados por ustedes pretenden desconfigurar sus efectos y su aplicación.

2. Mi derecho de petición no fue atendido en los términos de la ley 1755 del 2015 y por tanto, se configura el silencio administrativo positivo.

3. La respuesta pretendida por ustedes no fue realizada en tiempo ni resuelve de fondo ni congruentemente el objeto de mi petición factores que deberán ser tenidos en cuenta por la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

4. Solicito se me adjunté copia y evidencia del traslado de mi expediente a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS..." (sic)

De conformidad con lo anterior, se procede a analizar los siguientes:

FUNDAMENTOS DE DERECHO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 (norma especial para recursos en materia de servicios públicos), dispone que:

*"...El recurso de apelación sólo se puede interponer como **subsidiario** del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios..."* **negrilla fuera de texto**

El artículo 159 de la Ley 142 de 1994, de manera expresa señala que el recurso de apelación sólo puede interponerse como **subsidiario** del de reposición ante la Superintendencia, constituyéndose esto en una **excepción a la regla general** del derecho administrativo, que indica que el recurso de reposición es facultativo.

De acuerdo a lo anterior es relevante indicar, que la Empresa se encuentra inhibida para resolver el recurso interpuesto, pues la usuaria **SORAIDA DUQUE RAMÍREZ**, presentó el recurso de **APELACIÓN** directamente, el cual debía interponerse en subsidio del recurso de reposición, lo que convierte este último en obligatorio para que la empresa debiera considerar y analizar la respuesta inicialmente dada y tomara la decisión de reponer o no lo solicitado, para así tener la posibilidad de enviar su decisión a consideración de la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS**, esto en razón a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1995, el cual establece:

"ARTÍCULO 159. DE LA NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN SOBRE PETICIONES Y RECURSOS. <Artículo modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001. El

nuevo texto es el siguiente:> La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo.

El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo." (Subrayado y negrilla, fuera de texto).

Frente a lo manifestado anteriormente, se ha pronunciado el Consejo de Estado al indicar:

"Lo común y usual del recurso de apelación es que sea intraorgánico, de allí que en la doctrina se le denomine también recurso jerárquico o de alzada; de modo que su conocimiento por un ente distinto al que pertenece el funcionario que expide el acto administrativo impugnado, como ocurre con el recurso de apelación previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1995, constituye una forma exótica y muy excepcional de regular ese recurso, tanto que a diferencia de la regulación común no puede interponerse directamente, sino que se debe interponer de manera subsidiaria al recurso de reposición, lo cual indica a las claras que el legislador ha querido que antes de impugnar el acto ante el superior funcional el interesado debe hacerlo ante la misma autoridad o funcionario que decidió su petición o reclamo; amén de que frente a esos recursos opera el silencio administrativo positivo. (Consejo de Estado, Radicación número: 25000-23-24-000-2003-00046-02, 2007)" subrayado y negrilla fuera de texto

Al igual, la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**, se ha manifestado frente al asunto en cuestión, estableciendo en el Concepto SSPD-OJ-2015-096, Radicado 20151330049251 fecha 17 de febrero de 2015, emitido por la Jefe de Oficina Asesora Jurídica Dra. Marina Montes Álvarez lo siguiente:

"La Ley 142 de 1994, tiene un carácter especial y sus disposiciones prevalecen sobre aquellas contenidas en Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Esto significa que lo dispuesto en los artículos 154 y 159 de la primera, en lo relativo a los recursos que proceden contra las decisiones de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, tiene aplicación preferente, con respecto a los dispuestos en el artículo 76 del segundo. En materia de Servicios Públicos Domiciliarios, el recurso de apelación debe interponerse en subsidio del recurso de reposición, como se evidencia en el texto del artículo 159 de la Ley 142 de 1994. En sentencia 11 de octubre de 2007, ya comentada, el Consejo de Estado reconoce, que, para efecto de dichos servicios, el recurso apelación no se puede interponer de manera directa. La decisión del legislador relativa a que el recurso de apelación deba ser interpuesto en subsidio del de reposición, no sólo tiene su fundamento en la potestad de configuración atribuida a éste en la Constitución Política, sino también obedece a la necesidad de que el prestador conozca de primera mano la solicitud del usuario y si lo considera procedente acceda favorablemente a la misma, de manera efectiva. Los recursos de apelación que sean presentados directamente deben ser tramitados como improcedentes por los prestadores..."

Como resultado de lo anterior, se obtiene que, en materia de servicios públicos domiciliarios, la usuaria debía interponer el recurso de reposición de manera obligatoria y subsidiariamente interponer el de apelación, en un término de cinco (5) días hábiles, ya que, si interpone el recurso de apelación de manera directa, como en el caso presente, éste debe ser negado y en consecuencia no procede recurso alguno, perdiendo la usuaria su oportunidad a reclamar.

En conclusión, la empresa EPQ, encuentra **improcedente** el recurso de apelación interpuesto por la señora **SORAIDA DUQUE RAMÍREZ**, al haberlo presentado de forma directa y no como en subsidio de reposición tal y como lo dicta la norma que regula los Servicios Públicos Domiciliarios, por lo cual será negado de plano, y como consecuencia,

En mérito de lo expuesto, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente, en uso de sus facultades legales y reglamentarias,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: NEGAR el recurso interpuesto por la señora **SORAIDA DUQUE RAMÍREZ**, identificada con la cédula de ciudadanía número 24.989.623, por improcedente, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo y por encontrarse la Empresa inhibida para resolver el recurso objeto de la presente.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente esta decisión a la señora **SORAIDA DUQUE RAMÍREZ**, quien se localiza en la **CALLE 13 NÚMERO 4-25 DEL MUNICIPIO DE PIJAO Q**, e infórmese a la peticionaria que contra el presente acto administrativo no procede ningún recurso.

ARTÍCULO TERCERO: Una vez en firme la decisión, remítase el expediente al archivo de gestión de la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

Dada en Armenia, Quindío, a los treinta y un (31) días del mes de mayo de dos mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

YURANY VILLEGAS ALZATE

Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

Proyectó y elaboró Julio E. Ospina G., Jefe de PQR'S de EPQ

IMPRESO POR FIVEPOSTAL.COM

ORIGEN:	DESTINO:	F/H IMPRESION:	F/H ADMISION:
ARMENIA QUINDIO	PIJAO QUINDIO	2022-06-14 18:54:56	2022-06-14 18:54:45



REMITENTE: DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP
 ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
 Direccion: CR 14 22-30

Guia No. **1024047100945**

REMITENTE: Ciudad - Pais: ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA
 Telefono: 7441774
 DICE CONTAINER: 218922

DESTINATARIO: Ciudad - Pais: PIJAO QUINDIO - COLOMBIA
 Telefono: 3136462979
 PARA: SORAIDA DUQUE RAMIREZ
 CORREO ELECTRONICO NO APORTADO
 Direccion: CALLE 13 4-25

NI-CC-Cod: 800.063.823
 NI-CC-Cod: 3136462979
 COD POS: NP

Valor Declarado: \$0
 Porcentaje Seguro: \$0
 Otros Valores: \$0

REMITENTE: NOMBRE LEGIBLE SELLO: **6-22**
 DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE: **Benja**
 NOMBRE, FIRMA Y SELLO: [FECHA / HORA] Eja: 2022-06-17 D-3
 USUARIO: DIEGO RAMIREZ
 COD IMP: 3302900945

OFICINA ARMENIA
 900 151 122 - 2
 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
 746 96 99
 info@CERTIPPOSTAL.COM
 2519 de Octubre 23 de 2015
 CERTIPPOSTAL SAS

IMPRESO POR FIVEPOSTAL.COM DOCUMENTO 24 HORAS [LOGO] Q05: 15695203945/ COD IMP: 3302900945 USUARIO: DIEGO RAMIREZ 1024047100945 CONSULTE SU ENVIO EN: CERTIPPOSTAL.COM



CERTIPPOSTAL

ORIGEN	DESTINO	FEH IMPRESION	FEH ADMISION
ARMENIA QUINDIO	PUJAO QUINDIO	2022-06-14 18:54:56	2022-06-14 18:54:45

PARA: SORAIDA DUQUE RAMIREZ
CORREO ELECTRONICO NO APORTADO

CIUDAD - Pais:
PUJAO QUINDIO - COLOMBIA

Dirección:
DIRE: CALLE 13 4-25

Telefono:
3136462979

NIT-CC-Ged:
800.063.823

COD POS: NP

REMITENTE

ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA

Telefono:
7441774

DICE CONTENEDOR: 218922

REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE SELLO

DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE

NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA/HORA] E-# 2022-06-11 D-3

IMPRESO POR FINEPOSTAL [DOCUMENTO 24 HORAS [BOG]] ODS: 1569200945 / CODIMP: 33025000945 USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ 1024047100945



Guía No.
1024047100945



CERTIPOSTAL

OFICINA ARMENIA

800 151 122 - 2

CARRERA 17 N 10 59 CENTRO

746 96 99

Info@CERTIPOSTAL.COM

2519 de Octubre 23 de 2015

CERTIPOSTAL.COM

CONSULTE SU ENVIÓ EN CERTIPOSTAL.COM

PARA: SORAIDA DUQUE RAMIREZ	CIUDAD - Pais:	PUJAO QUINDIO - COLOMBIA	NIT-CC-Ged:	800.063.823
CORREO ELECTRONICO NO APORTADO	Dirección:	DIRE: CALLE 13 4-25	Telefono:	3136462979
REMITENTE	ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA	Telefono:	7441774	DICE CONTENEDOR: 218922

REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE SELLO	DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE	NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA/HORA] E-# 2022-06-11 D-3
IMPRESO POR FINEPOSTAL [DOCUMENTO 24 HORAS [BOG]]	ODS: 1569200945 / CODIMP: 33025000945	USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ
	1024047100945	

<input type="radio"/> Caja <input type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro	LARGO	ANCHO	ALTO	PESO / VOLUMEN / KILOS	NIT-CC-Ged:	Valor Declarado	Porcentaje Seguro	Otros Valores	File	Valor Total
	0	0	0	0.5 Kilos 1 Unidades	800.063.823	\$0		\$0	\$800	\$800

OFICINA ARMENIA
800 151 122 - 2
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
746 96 99
Info@CERTIPOSTAL.COM
2519 de Octubre 23 de 2015
CERTIPOSTAL.COM

ERTIPOSTAL S.A.S.
NIT. 900.151.122-2

Nombre Destinatario: _____
HOY VINIMOS A ENTREGAR SU ENVIO. AMPARADO CON LA GUÍA No. _____

REMITIDO POR: _____
PROCEDENTE DE LA CIUDAD DE: _____

COMUNIQUESE CON NOSOTROS EN HORARIO DE OFICINA:
B a.m. A 12 m. y de 2 p.m. A 6 p.m. PARA INFORMACIÓN DE SU ENTREGA

CONTROL DE VISITA
1 2 3

dia _____ No. _____
MES _____ AÑO _____

REGIONAL EJE CAFETERO ARMENIA - PEREIRA
ARMENIA CRA. 17 No. 10-59 PBX: (6) 746 96 99 CELS. 317 667

- CASA
- APARTAMENTO
- OFICINA
- LOCAL
- EDIFICIO
- LOTE

DESCRIPCIÓN DEL INMUEBLE VISITADO
DESCRIPCIÓN DEL INMUEBLE VISITADO: _____
COLOR DE LA FACHADA: _____
COLOR DE LA PUERTA: _____
NÚMERO DEL CONTADOR: _____

NOMBRE DEL MENSAJERO: _____

Sellos Clavech Nit. 7.516.440-9 Cel. 315 514 01 63 Cra. 25 No. 18-59 Armenia Q



OFICINA ARMENIA
746 96 99
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
900 151 122 - 2
INFO@CERTIPOSTAL.COM
Certipostal.Com
2519 de Octubre 23 de 2015
CERTIPOSTAL SAS



Notificación No.1024047100945



Para consulta en línea escanear Código QR

CERTIFICA

Que el día 2022-06-14 esta oficina recepcionó y proceso una correspondencia que dice contener correspondencia con la siguiente información:

Datos de Remitente	
Nombre: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP Contacto: ANA MARIA Dirección: CR 14 22-30 ARMENIA QUINDIO Teléfono: 7441774 Identificación: N Nit 800.063.823-7	
Datos de Destinatario	
Nombre: SORAIDA DUQUE RAMIREZ Contacto: Dirección: CALLE 13 4-25 PIJAO QUINDIO [CP: NP] Teléfono: 3136462979 Identificación: Observaciones: 218922	
El envío se pudo entregar: NO, CR - CERRADO, Fecha de última gestión: 2022-06-17 07:54:47 COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES RESOLUCIÓN 5588 DE 2019 - ART. 5.4.3.8. Motivos de devolución de los objetos postales para los servicios de mensajería expresa	
More information	

ORIGEN: ARMENIA QUINDIO	DESTINO: PIJAO QUINDIO	F/H IMPRESION: 2022-06-14 18:54:36	F/H ADMISION: 2022-06-14 18:54:45		
REMITENTE: DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Dir: CR 14 22-30 Ciudad - País: ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA Teléfono: 7441774 NIT-CC-Cod: 800.063.823-7		DESTINATARIO: PARA: SORAIDA DUQUE RAMIREZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO DE: CALLE 13 4-25 Ciudad - País: PIJAO QUINDIO - COLOMBIA COD POS: NP Teléfono: 3136462979 NIT-CC-Cod: -		Guía No. 1024047100945 OFICINA ARMENIA 800 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 96 99 Certipostal.Com INFO@CERTIPOSTAL.COM 2519 de Octubre 23 de 2015 CERTIPOSTAL SAS CERTIPOSTAL.COM	
DICE CONTENER: 218922		<input type="radio"/> Caja <input type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro	LARGO: 0 ANCHO: 0 ALTO: 0	PESO / VOLUMEN / KG: 0.5 Kilos 1 Unidades	Valor Declarado: \$0 Porcentaje Seguro: \$0 Otros Valores: \$0 Flete: \$300.00 Valor Total: \$800
REMITENTE NOMBRE LEGIBLE SELLO: <i>CURACIONAL 6-22</i>		DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE: <i>Banco</i>		O Desconocido O Rehusado O No reside O No reclamado O Dir. errada O Otros IMPRESO POR FIVEPOSTAL (DOCUMENTO 24 HORAS [BOG]) ODS: 15696200945 / COD.INP: 33229800945 USUARIO: DNEC/ARMENIA/QUINDIO/2022/06/14/18:54:45 1024047100945 CONSULTE SU ENVIO EN: CERTIPOSTAL.COM	

ENTREGADO
NO
CR - CERRADO

Firma autorizada



Para constancia se firma en Armenia a los 22 días del mes Junio del año 2022

Página 1 de 1