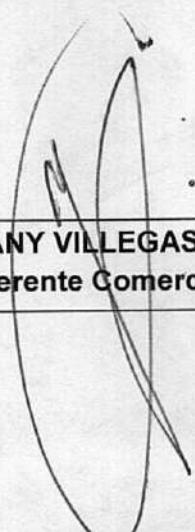


<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	Noviembre 2 de 2023
<b>Nombres y Apellidos del Notificado:</b>	<b>CAROLINA MARÍN</b>
<b>Dirección de Notificación:</b>	Página Web EPQ <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a>
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	Respuesta a Derecho de Petición Rdo. No. 2638 del 11 de septiembre de 2023 y PQR 0318 del 28 de septiembre de 2023
<b>Dependencia:</b>	Subgerencia Comercial

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 al radicado No. 2638 de 11 de septiembre de 2023, efectuada a través del acto administrativo del 10 de octubre de 2023 por Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en donde la empresa de correo CERTIPOSTAL manifiesta que no había quien recibiera la citación en el lugar indicado como domicilio de la usuaria. Por tanto, resulta imposible para la Empresa, poder notificar personalmente a la peticionaria que espera una respuesta oportuna conforme a la ley frente al derecho de petición, por lo que 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 acto administrativo 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.SP. 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.

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.

<b>Firma:</b>	
<b>Notificador:</b>	<b>YURANY VILLEGAS ALZATE</b> <b>Subgerente Comercial EPQ S.A. ESP</b>



**PARA:**

Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente  
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P)

Asunto: Remisión derecho de petición por competencia al cual se le debe dar trámite dentro de:

Fecha de recibido D.P	Nombre Peticionario	Petición	Dirección	Fecha de Vencimiento	No. Folios	Rad.
28-09-2023	Carolina Marín	Inconformidad por valor facturado en el mes de agosto de 2023, el promedio es de 12 metros, la factura esta por 24 metros de consumo y para septiembre está por debajo del promedio. Solicita ajuste a la factura, en razón que las condiciones de hábitos no ha cambiado  Cuenta 123463	Calle 23A # 11-39 Montenegro Cel 3137493965	10-10-2023	2	2638

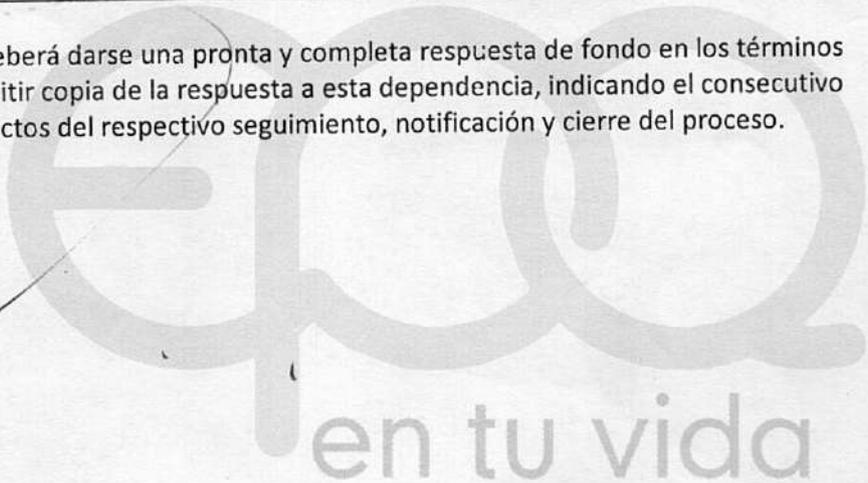
TIPO DE TRAMITE:	1	CAUSAL:	F	DETALLE CAUSAL:	102
------------------	---	---------	---	-----------------	-----

Es importante recordar que deberá darse una pronta y completa respuesta de fondo en los términos previstos por la ley. Favor remitir copia de la respuesta a esta dependencia, indicando el consecutivo PQR correspondiente para efectos del respectivo seguimiento, notificación y cierre del proceso.

Atentamente,

Jefe Oficina PQRS

Elaboró: Gloria Patricia Arias Castaño





SOLICITUD - ORDEN DE PQR

Rad.

2638-28

MONTENEGRO

Sep Radicado No : 1623

Fecha Solicitud 11-sept.-2023	Hora Solicitud 10:21	Dirección: CL 23A # 11-39	Solicitante CAROLINA MARIN		
Barrio LUIS CARLOS FLÓREZ	Propietario: RUBIELA ECHEVERRY ARANGO	Código : 123463	Ruta : 00010863500001	Ciclo : 01	
Servicio Solicitado: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO				Fecha Vencimiento 29-septiembre-2023	
Dirección de Envío :		Correo Electronico :		Telefono : 3137493925	

Observaciones de la Solicitud

QUEJA POR EL ALTO CONSUMO PARA ESTE PERIODO SON 14 M MAS DEL PROMEDIO SOLICITA REVISION SE HARA VISITA PARA DETERMINAR LA CAUSA DEL INCREMENTO DE ACUERDO A LO QUE DICHA VISITA ARROJE SE DARA RESPUESTA POR LA COORDINACION O SE ENVIA A LA OFICINA CENTRAL

Carolina marin

Firma Solicitante

C.C.

email:

Autorizo Recibir Notificación via  
Correo ElectronicoLigero

Firma Funcionario

C.C.

24310414

EPQ E.S.P. informa que la respuesta a la petición, Queja, Reclamo ó Recurso, la empresa se la notificará de manera personal, transcurridos desde su presentación ( 15 ) días hábiles.

No obstante de lo anteriormente expresado, el usuario podrá acercarse a la empresa con copia del recurso ó el número de radicación y el documento de identificación, en la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos ubicada en la Carrera 14 Nro. 22-30 de la ciudad de Armenia - Quindío, en días laborales de 08:00 a 12:00 pm y de 02.00 pm a 05:00 pm, sino se logra notificar en el término requerido, EPQ E.S.P. procederá a notificar por edicto.



ORDEN DE TRABAJO

MONTENEGRO

ACUEDUCTO

Orden de Trabajo

No: 1918

Fecha Solicitud 11-sept.-2023	Hora Solicitud 10:21	Dirección: CL 23A # 11-39	Solicitante: CAROLINA MARIN			
Barrio LUIS CARLOS FLÓREZ	Suscriptor: RUBIELA ECHEVERRY ARANGO	Código: 123463	Ruta: 00010863500001	Ciclo: 01		
Marca Medidor CONTROLAGUA	Medidor No: 20273118	Modelo	Uso: R	Estrato: 2	Tipo Solicitante: PQR	Radicado PQR: 1.623
Tipo de Orden: Reclamos	Servicio: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRC	Lect. Anterior 1.601	Lect. Actual 1.625	Consumo 24	Promedio 11	
Dirección de Envío:			Email:		Telefono: 3137493925	

Observaciones de la Solicitud

QUEJA POR EL ALTO CONSUMO PARA ESTE PERIODO SON 14 M MAS DEL PROMEDIO SOLICITA REVISION SE HARA VISITA PARA DETERMINAR LA CAUSA DEL INCREMENTO DE ACUERDO A LO QUE DICHA VISITA ARROJE SE DARA RESPUESTA POR LA COORDINACION O SE ENVIA A LA OFICINA CENTRAL

EJECUCION DEL SERVICIO

Fecha Servicio	Hora Inicio	Hora Final	Lectura Medidor	Número de Medidor	Cuadrilla ó Operario
20-9-2023	4:25	4:30	1642	OT-035761	Nelson / Poros

**Observaciones a la Orden de Trabajo**

el medidor también bien no hay fuga

personas

segunda visita, realizado por Jithon por

Lectura 1642 4:30 p.m. => 26/09/23

Contacten por whatsapp *figallo*

~~XXXXXXXXXX~~

Nombre / Suscriptor o Persona que presencia la revisión:

<u><i>Luis Carlos Flórez</i></u> Firma Operario	<u><i>Jithon Ederson Garcia</i></u> Firma Suscriptor C.C.
--	---

22946



ORDEN DE TRABAJO

MONTENEGRO

ACUEDUCTO

Orden de Trabajo

No: 1991

Fecha Solicitud: 28-sept.-2023	Hora Solicitud 2:57:	Dirección: CL 23A # 11-39	Solicitante: CAROLINA MARIN			
Barrio LUIS CARLOS FLÓREZ	Suscriptor: RUBIELA ECHEVERRY ARANGO	Código: 123463	Ruta: 00010863500001	Ciclo: 01		
Marca Medidor CONTROLAGUA	Medidor No: 20273118	Modelo	Uso: R	Estrato: 2	Tipo Solicitante: PQR	Radicado PQR: 1.697
Tipo de Orden: Reclamos	Servicio: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRC	Lect. Anterior 0	Lect. Actual 0	Consumo 0	Promedio 0	
Dirección de Envío: WHATSAPP 3137493925			Email:		Telefono: 3137493925	

Observaciones de la Solicitud

INCONFORMIDAD POR VALOR FACTURADO EN EL MES DE AGOSTO DE 2023, EL PROMEDIO ES DE 12 METROS, LA FACTURA ESTA POR 24 METROS DE CONSUMO Y PARA SEPTIEMBRE ESTÁ POR DEBAJO DEL PROMEDIO. SOLICITA AJUSTE A LA FACTURA, EN RAZÓN QUE LAS CONDICIONES DE HÁBITOS NO HA CAMBIADO

EJECUCION DEL SERVICIO

Fecha Servicio	Hora Inicio	Hora Final	Lectura Medidor	Número de Medidor	Cuadrilla ó Operario
9-OCT-23			1646	035751	

Observaciones a la Orden de Trabajo

Aquí en este predio viven 3 personas.  
Tiene medidor Elster con lectura en 1646 metros cúbicos.  
Está funcionando normal. Leve movimiento al iniciar la visita técnica.

La red interna consta de un sanitario, lavamanos, lava  
dero de ropa, lavaplatos que es utilizada e veces por  
semana, Lavaplatos.

El tanque del sanitario se encuentra suspendido por clavo  
en el Plumbister, pero le queda una pequeña entrada  
de agua y esa pequeña entrada de agua, va a caer  
a la taza ya que el (plumb) tapón agua stop se en-  
cuentra también clavado.

Esta anomalía fue observada por la sra. Carolina Ma-  
rín, arrendataria.

Nombre / Suscriptor o persona que presencia la revisión:	
Firma Operario X	Firma Suscriptor
	C.C. x 1097720186



10700-95.02

Armenia Q., Octubre 10 de 2023

## ACTO ADMINISTRATIVO

Señora  
**CAROLINA MARIN**  
**CALLE 23A # 11-39**  
**MONTENEGRO, QUINDÍO**  
E. S. M.

Ref. D.P. del 28 de septiembre de 2023. Radicado Interno No. 2638 PQR-318  
Cuenta de Servicio No. 123463.

La Subgerente Comercial de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en uso de sus facultades legales, 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., en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994 y, conforme a los siguientes:

### 1. Antecedentes

La señora **CAROLINA MARIN**, identificada con cédula de ciudadanía número **1.097.720.186**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío el día **28 de septiembre de 2023**, con Radicado Interno No. **2638** y radicado **PQR-318** en el que, la peticionaria manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en la **CALLE 23A # 11-39 DE MONTENEGRO QUINDIO**. En la comunicación referida, la peticionaria manifiesta y solicita lo siguiente:

*"Inconformidad por valor facturado en el mes de agosto de 2023, el promedio es de 12 metros, la factura esta por 24 metros de consumo y para septiembre está por debajo del promedio, solicita ajuste a la factura en razon que las condiciones de hábitos no ha cambiado".*

### 2. Consideraciones

#### 2.1. Derechos del Suscriptor y/o Usuario

Que el Contrato de Condiciones Uniformes Para la Prestación de los Servicios Públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en su capítulo II, cláusula 15 DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, Numeral 2. Contempla como derecho del suscriptor y/o usuario: "Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP." numeral 9, dispone como uno de los derechos del suscriptor y/o usuario el de: "...obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio", del mismo modo, el numeral 19, consagra el derecho a: "...presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos".

## 2.2. Identificación de la cuenta de servicio

Que verificada la base de datos y sistemas de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se constató que el primer predio se encuentra ubicado en la **CALLE 23A # 11-39 DE MONTENEGRO QUINDIO**, corresponde a la cuenta de servicio No. **139768**, cuyo suscriptor es la señora **RUBIELA ECHEVERRY ARANGO**.

## 2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación Nexis.

La entidad operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación y lecturas correspondientes al predio ubicado en la **CALLE 23A # 11-39 DE MONTENEGRO QUINDIO**, denominado *Nexis*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualizan seguidamente:

### 1. Imagen de lecturas y consumos.

Emitido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo OK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada
SEPTIEMBRE\23	1,625.	1,635.	10.	0	10.		14.	1,635.
AGOSTO\23	1,601.	1,625.	24.	0	24.		11.	1,625.
JULIO\23	1,591.	1,601.	10.	0	10.		12.	1,601.
JUNIO\23	1,578.	1,591.	13.	0	13.		12.	1,591.
MAYO\23	1,566.	1,578.	12.	0	12.		12.	1,578.
ABRIL\23	1,554.	1,566.	12.	0	12.		11.	1,566.
MARZO\23	1,543.	1,554.	11.	0	11.		10.	1,554.
FEBRERO\23	1,535.	1,543.	8.	0	8.		10.	1,543.

Corresponde a la cuenta de servicio No. **139768**, cuyo suscriptor es la señora **RUBIELA ECHEVERRY ARANGO**.

## 3. Análisis y Respuesta

### Análisis del consumo por parte de la Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario.

El consumo histórico en el predio aludido por la peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa *Nexis*, pantallazo que anteriormente registramos y en el cual podemos observar lo siguiente:

- a) Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita técnica (anexo No. 1), realizada el 09 de octubre 2023, se determinó lo siguiente: *"Aquí en este predio viven 3 personas, tiene un medidor Eister con lectura en 1646 metros cubicos, está funcionando normal, leve movimiento al iniciar la visita técnica, la red interna consta de un sanitario, lavamanos, lavadero de ropa, lavadora que es utilizada 2 veces por semana y lavaplatos, el tanque del sanitario se encuentra suspendido por daño en el fluimester pero le quedo una pequeña entrada de agua y esa pequeña entrada de agua va a caer a la taza ya que el tapon agua stop se encuentra también dañado, esta anomalía fue observada por la señora Carolina Marín, arrendataria"*.



b) Así mismo, se pudo evidenciar en el historial de consumo, que la unidad de medida está en perfectas condiciones, con lecturas regulares coherentes y ascendentes, dándonos a entender que la unidad de medida está en perfectas condiciones, tiene un aumento en el consumo de agua, para el mes de agosto, **debido a una fuga en el baño de la vivienda**, el cual marco de **1601 a 1625**, contabilizando un consumo de **24 metros cúbicos de agua**, marcando un consumo normal porque el medidor está marcando los metros cúbicos correctos de consumo para este periodo facturado, así mismo, en la visita técnica se pudo evidenciar que **existe una fuga de agua por el tapon agua stop del baño** el cual fue observado por la señora Carolina Marín, igualmente no se encontraron más fugas perceptibles ni imperceptibles, el sistema hidráulico está en óptimas condiciones, tal como lo muestra el historial de consumo de nuestro sistema *Nexis*, con lecturas regulares, coherentes y ascendentes, indicándonos que el agua tránsito por la unidad de medida.

Finalmente, y una vez expuesto los anteriores argumentos, esperamos haber dado respuesta a su petición, no sin antes mencionarle que estamos prestos a cualquier explicación que se requiera respecto al caso objeto de estudio en cualquiera de las sedes de nuestra entidad.

Hechas las precedentes precisiones, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP.,

#### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDER** a las pretensiones suscritas por la señora **CAROLINA MARIN**, identificada con cédula de ciudadanía número **1.097.720.186**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 123463**, correspondiente al predio ubicado en la **CALLE 23A # 11-39 DE MONTENEGRO QUINDIO**, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR** personalmente esta decisión a la señora **CAROLINA MARIN**, identificada con cédula de ciudadanía número **1.097.720.186**, a la dirección aportada correspondiente al predio ubicado en la **CALLE 23A # 11-39 DE MONTENEGRO QUINDIO**, de conformidad con los artículos 67 y siguientes del C.P.A.C.A., e informase al peticionario que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante la misma dependencia que profirió la decisión, esto es, la Subgerencia Comercial de EPQ y en subsidio 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 previsto en los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia, Quindío, a los diez (10) días del mes de octubre de dos mil veintitrés (2023).

**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.

Elaboró: Gustavo A. Zamora P.U. PQR's.



ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

		ORDEN DE TRABAJO			ACUEDUCTO		
		MONTENEGRO			Orden de Trabajo No: 1991		
Fecha Solicitud 28-sept-2023	Hora Solicitud 2:57	Dirección: CL 23A # 11-39			Solicitante: CAROLINA MARIN		
Barrio LUIS CARLOS FLÓREZ	Suscriptor: RUBIELA ECHEVERRY ARANGO		Código: 123483	Ruta: 00010863500001	Ciclo: 01		
Marca Medidor CONTROLAGUA	Medidor No: 20273118	Modelo	Uso: R	Estrato: 2	Tipo Solicitante: PQR	Radicado PQR: 1.697	
Tipo de Orden: Reclamos	Servicio: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRC	Lect. Anterior 0	Lect. Actual 0	Consumo 0	Promedio 0		
Dirección de Envío: WHATSAPP 3137493925				Email:	Telefono: 3137493925		
Observaciones de la Solicitud							
INCONFORMIDAD POR VALOR FACTURADO EN EL MES DE AGOSTO DE 2023, EL PROMEDIO ES DE 12 METROS, LA FACTURA ESTA POR 24 METROS DE CONSUMO Y PARA SEPTIEMBRE ESTÁ POR DEBAJO DEL PROMEDIO. SOLICITA AJUSTE A LA FACTURA, EN RAZÓN QUE LAS CONDICIONES DE HÁBITOS NO HA CAMBIADO							
EJECUCION DEL SERVICIO							
Fecha Servicio 9-OCT-23	Hora Inicio	Hora Final	Lectura Medidor 16116	Número de Medidor 035751	Cuadrilla ó Operario		
Observaciones a la Orden de Trabajo							
Aqui en este predio vivo 3 personas. Tiene medidor FISTER con lectura en 16116 metros cúbicos. Esta funcionando normal. Le informo al iniciar la visita técnica.							
La red interna consta de un sanitario, lavamanos, lava doro de ropa, lavaplatos que es utilizada e incluso por semana, lavaplatos.							
El tanque del sanitario se encuentra suspendido por clarín en el fllonaster, pero le queda una pequeña entrada de agua y una pequeña entrada de agua, va a caer a la taza ya que el (fllon) tapón agua prop se en- cuentra también clarín.							
Esta avergubia fue observada por la sra. Carolina Ma- rín, ordenada.							
Nombre / Suscriptor o persona que presencia la revisión:							
		Firma Operario X				Firma Suscriptor C.C. y 1097720186	



en tu vida



12 OCT 2023

Armenia

Señor(a)  
**CAROLINA MARIN**  
Calle 23A # 11-39  
Cel 3137493965  
Montenegro Quindío

**PQR 0318- RAD 2638 de 2023**

Asunto: **CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL**

A través de este escrito y de la manera más atenta, solicito se sirva acudir personalmente o por intermedio de apoderado, a:

1. La Coordinación municipal de Montenegro EPQ SA ESP, ubicada en la Calle 13 Carrera 4 Edificio Firenze Local 5. Teléfono 3175006383 o si quiere también se puede notificar en:
2. La Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P), ubicada en la Carrera 14 No. 22-30 piso 1 en la ciudad de Armenia Quindío. Teléfono 744 17 74 Ext. 109.

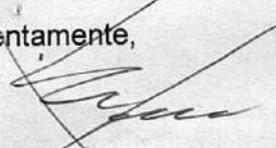
Lo anterior, lo puede hacer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo del presente documento, con el fin de notificarle personalmente el contenido de la respuesta a la PQR 0318- expedida por la Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente.

Si al finalizar el término indicado, Usted o su apoderado, no se han hecho presentes, la notificación se hará por medio de aviso, que se entenderá surtido al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar de destino.

Al momento de presentarse, deberá exhibir el documento de identificación, para acreditar la calidad en que actúa.

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA.

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 PQR*



26 OCT 2023

3434

Señor(a)  
**CAROLINA MARIN**  
Calle 23A # 11-39  
Cel 3137493965  
Montenegro Quindío

**PQR No 0318 RAD No 2638 de 2023**

### 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 a la PQR signada por usted y radicada ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se procede a notificar por aviso el contenido del oficio del 10 de octubre de 2023, 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 este proceso proceden el recurso de reposición ante la subgerente comercial de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de los cuales podrá uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación del presente acto, conforme lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

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

