

Notificación por Publicación:	No. C-023-2020
Fecha:	02/04/2020
<p>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.</p>	
Notificado:	PEDRO ANTONIO SUÁREZ GÓMEZ
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Oficio de Respuesta
Dirección de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co petersuarez105@hotmail.com servicioalcliente@marquezyfajardo.com
<p>Se le informa al peticionario que contra el (la) presente documento o resolución 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</p>	

artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

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:



Armenia, Quindío
2020

10702 -

Señor

PEDRO ANTONIO SUÁREZ GÓMEZ

Correo Electrónico petersuarez105@hotmail.com
servicioalcliente@marquezyfajardo.com

REFERENCIA: PQR No. 0187 del 16 de marzo de 2020, radicado #0620

Respetado señor **SUÁREZ GÓMEZ,**

Comedidamente nos permitimos dar respuesta a la Queja presentada por usted el día 16 de marzo de 2010 a través de del correo electrónico pqrs@epq.gov.co , el el cual expresa incomodidad por el mal servicio prestado en el municipio de La Tebaida, habida cuenta que solo hay un solo cajero para atender la fila de personal de la tercera edad y demás usuarios. Además, expresa que la cajerea es nueva y muy lenta. Por lo anterior, solicita que se mejore el servicio y que pongan una línea telefónica donde pueda ser atendido el usuario personalmente.

RESPUESTA: En consideración a su queja, la cual valoramos con el mayor respeto, ya que nos permite medir las distintas falencias en la operación que venimos ejerciendo en el municipio de La Tebaida, usuarios que deben gozar del mejor servicio de la Empresas Públicas del Quindío EPQ, por lo tanto, sus sugerencias son bien recibidas por la entidad y además, constituyen motivos de sinceros agradecimientos.

La Empresa ha venido gestionando la posibilidad de obtener más puntos de pago en el municipio de La Tebaida, pero desafortunadamente con ocasión de la "Pandemia" causada por el Coronavirus –Covid 19, y que originó en nuestro país la declaratoria de Emergencia Sanitaria, Social, Económica y Ambiental, lo que generó acertadamente por el Gobierno Nacional, el aislamiento de toda la población en sus propios hogares para evitar el contagio, los resultados de esas actividades se han postergado hasta cuando la atención se pueda desarrollar persona a persona en puntos de pago, y poder implementar cada una de las sugerencias bien intencionadas propuestas por usted.

Esperamos que en el próximo futuro podamos implementar diversas estrategias orientadas para que a través de nuestras oficinas y puntos de pago en los distintos municipios donde prestamos los servicios de acueducto y alcantarillado, mejoremos el servicio y con ello la atención a los usuarios y

muy especialmente a la población de la Tercera Edad, a quienes definitivamente debemos proporcionarles desde la Entidad, elementos de gratitud y comodidad a quienes durante tanto tiempo han generado el crecimiento y desarrollo que hoy tenemos en la región. Pero, por lo pronto y mientras dura el aislamiento social y las limitaciones propias de las medidas restrictivas de desplazamiento en nuestras localidades, estamos prestos a recibir las distintas inquietudes de nuestros usuarios a través de los distintos medios virtuales y tecnológicos como son los correos electrónicos contactenos@epq.gov.co, o en la página web epq.gov.co, link peticiones quejas y reclamos, donde con el mayor gusto estaremos atendiendo a nuestros usuarios. De igual forma a través de nuestras canal de atención telefónico el número 317 5006383.

De esta manera queda respondida su queja, la que le reitero, de antemano agradecemos profundamente.

FTM.

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

JEOG PU OFICINA DE PQRS

