

11 DIC 2018

. 1 3 6 1 1

Armenia Quindío,

Señor(a)

Johathan Valencia Ramirez.

Carrera 5 N° 13-42.

Fontenegro.

Quindío.

Celular: 3105419292

PQR

4111.

Referencia: Su reclamación ante EPQ SA ESP

Asunto: **PRÓRROGA PARA RESPUESTA**

Estudiado el contenido de su RECLAMACIÓN, se observa que para dar respuesta de fondo podría ser necesario, análisis a nuestro sistema, verificación documental, visita de campo y relacionar el procedimiento legal adelantado con la actualización tarifaria, lo que conlleva tiempo.

De público conocimiento es, que por esta época se incrementó la recepción de reclamaciones, con ocasión de la actualización tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable, mediante la resolución CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015, e implementada por EPQ SA ESP, mediante acuerdo 015 del 27 de Diciembre de 2017 de su Junta Directiva, tanto así que hasta el momento se han recepcionado cerca de 3.800 reclamaciones de los diferentes municipios del Quindío donde prestamos el servicio, ello ha generado una enorme congestión administrativa, colapsando la capacidad de respuesta de la Oficina de PQR de EPQ SA ESP en los tiempos iniciales que otorga la ley.

Por lo anterior y con el objeto de dar una respuesta responsable, de fondo y definitiva, le estamos informando que su reclamo será contestado por tardar el 5 de Febrero de 2019.

El anterior es un término máximo que no impide que le contestemos antes, es decir, que dentro de este término en cualquier momento le estaremos dando respuesta y estamos trabajando para que sea lo más pronto posible.

Mientras no se le haya contestado, no procederá ningún proceso de suspensión o corte de su servicio de agua potable, pero sí le recomendamos pagar los saldos de la factura que no estén en reclamación o el promedio de los últimos 5 meses, esto con el objeto de que no se le acumulen varias facturas, el Coordinador de EPQ en su municipio lo asesorará al respecto.


La anterior prórroga de conformidad con el parágrafo del artículo 1.14 de la ley 1755 de 2015

“Artículo 1. 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. (...), toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

(...).

Parágrafo. 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.”


Cordialmente,


Wilfredy Jaramillo Toro
Profesional Universitario PQR'S
Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP

Elaboró: Dorangela Ardila Mendoza. Técnico Oficina PQR EPQ SA ESP

ORIGEN	ARMENIA	DESTINO	MONTENEGRO - QUINDIO	F/H IMPRESION	2018-12-11 18:45:24	F/H A.C.	3N	2018-12-11 18:45:18
DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP		ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA		PARA: JOHATHAN VALENCIA RAMIREZ		2018-12-11 DANIELA SUAREZ 900 151 122-2 Certipostal.Com		
Direccion:		CARRERA 5 # 13-42 [CP: 633001]		Guia No. 563599800940				
Ciudad - Pais:		MONTENEGRO - COLOMBIA		 CERTIPOSTAL Soluciones Integradas				
Telefono:		7441774		OFICINA ARMENIA 900 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 96 99 Certipostal.Com				
NII-CC-Cod:		3304300940		OperacionesArmenia@Certipostal.com Usuario: Dikendez.OpaArmenia				
CONTIENE:		13611		*ODS: 71995 / Código de Impresion: 133032				
REMITENTE		DESTINATARIO		IMPRESO POR FIVEPOSTAL (www.fivepostal.com) [Documento 24 Horas [99]]				
Nombre, Firma y Sello		Fecha / Hora		IMPRESO POR FIVEPOSTAL (www.fivepostal.com) [Documento 24 Horas [99]]				
NOMBRE, FIRMA Y SELLO		FECHA / HORA		IMPRESO POR FIVEPOSTAL (www.fivepostal.com) [Documento 24 Horas [99]]				
NOMBRE, FIRMA Y SELLO		FECHA / HORA		IMPRESO POR FIVEPOSTAL (www.fivepostal.com) [Documento 24 Horas [99]]				

Veriga 1995 P hedy/110

ORIGEN	ARMENIA	DESTINO	MONTENEGRO - QUINDIO	F/H IMPRESION	2018-12-11 18:45:24	F/H A.C.	3N	2018-12-11 18:45:18
DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP		ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA		PARA: JOHATHAN VALENCIA RAMIREZ		2018-12-11 DANIELA SUAREZ 900 151 122-2 Certipostal.Com		
Direccion:		CARRERA 5 # 13-42 [CP: 633001]		Guia No. 563599800940				
Ciudad - Pais:		MONTENEGRO - COLOMBIA		 CERTIPOSTAL Soluciones Integradas				
Telefono:		7441774		OFICINA ARMENIA 900 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 96 99 Certipostal.Com				
NII-CC-Cod:		3304300940		OperacionesArmenia@Certipostal.com Usuario: Dikendez.OpaArmenia				
CONTIENE:		13611		*ODS: 71995 / Código de Impresion: 133032				
REMITENTE		DESTINATARIO		IMPRESO POR FIVEPOSTAL (www.fivepostal.com) [Documento 24 Horas [99]]				
Nombre, Firma y Sello		Fecha / Hora		IMPRESO POR FIVEPOSTAL (www.fivepostal.com) [Documento 24 Horas [99]]				
NOMBRE, FIRMA Y SELLO		FECHA / HORA		IMPRESO POR FIVEPOSTAL (www.fivepostal.com) [Documento 24 Horas [99]]				
NOMBRE, FIRMA Y SELLO		FECHA / HORA		IMPRESO POR FIVEPOSTAL (www.fivepostal.com) [Documento 24 Horas [99]]				

181218 241218 *ODS: 71995 / Código de Impresion: 133032

CONFIRMACION DE ENTRADA