

08 ENE 2019

7.091

Armenia Quindío,

Señor(a)  
Wilmer Erney Orozco Montenegro  
Nueva Tebaida MZ 20 No 8 piso 2

La Tebaida Quindío. Celular: \_\_\_\_\_ PQR 4165

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 28 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

FOR FIVE ORIGINALS (VERIFICACION DE ENTRADA)

ORIGEN ARMENIA	DE DESTINO LA TEBALDA - QUINDIO	F/H IMPRESION 2019-01-08 18:54:55	F/H ADMISION 2019-01-08 18:54:47
E: EPO EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP			
Direccion: ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA			
C.R. 14 22-30			
Ciudad - Pais ARMENIA - COLOMBIA			
Telefono: 7441774			
NIT-CC-Cod: 2304300940 800.063.823			

PARA: WILMER ERNEY OROZCO MONTENEGRO			
Direccion: CIUDAD - PAIS: LA TEBALDA - COLOMBIA			
Telefono: NIT-CC-Cod: 0			
LARGO 0			
ACRHO 0			
ALTO 0			
PESO / VOLUMEN / MLTOS 0,5 Kilos 1 Unidades			
Valor Declarado \$0			
Porcentaje Seguro \$0			
Otros Valores \$0			
Firma \$598			
Valor Total \$598			

TENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO		DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE	
91		<input type="radio"/> Caja <input type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro	
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]		<input type="radio"/> Destinatario Desconocido <input type="radio"/> No Hay Quien Reciba <input type="radio"/> Direccion Incorrecta <input type="radio"/> Otra Informacion <input type="radio"/> Otro	

ORIGEN ARMENIA	DESTINO LA TEBALDA - QUINDIO	F/H IMPRESION 2019-01-08 18:54:55	F/H ADMISION 2019-01-08 18:54:47
E: EPO EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP			
Direccion: ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA			
C.R. 14 22-30			
Ciudad - Pais ARMENIA - COLOMBIA			
Telefono: 7441774			
NIT-CC-Cod: 2304300940 800.063.823			

PARA: WILMER ERNEY OROZCO MONTENEGRO			
Direccion: CIUDAD - PAIS: LA TEBALDA - COLOMBIA			
Telefono: NIT-CC-Cod: 0			
LARGO 0			
ACRHO 0			
ALTO 0			
PESO / VOLUMEN / MLTOS 0,5 Kilos 1 Unidades			
Valor Declarado \$0			
Porcentaje Seguro \$0			
Otros Valores \$0			
Firma \$598			
Valor Total \$598			

TENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO		DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE	
91		<input type="radio"/> Caja <input type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro	
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]		<input type="radio"/> Destinatario Desconocido <input checked="" type="radio"/> No Hay Quien Reciba <input type="radio"/> Direccion Incorrecta <input type="radio"/> Otra Informacion <input type="radio"/> Otro	

ODS: 73690 / Código de Impresion: 135633

Guia No.  
**577493100940**



**CERTIPOSTAL**  
Soluciones inteligentes

OFICINA ARMENIA  
900 151 122 - 2  
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO  
746 96 99  
Certipostal.Com  
OperacionesArmenia@Certipostal.

Guia No.  
**577493100940**



**CERTIPOSTAL**  
Soluciones inteligentes

OFICINA ARMENIA  
900 151 122 - 2  
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO  
746 96 99  
Certipostal.Com  
OperacionesArmenia@Certipostal.

Guia No.  
**577493100940**



**CERTIPOSTAL**  
Soluciones inteligentes

OFICINA ARMENIA  
900 151 122 - 2  
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO  
746 96 99  
Certipostal.Com  
OperacionesArmenia@Certipostal.

Usuario: Amotona.Operacion