



Armenia Q, marzo 2024 12 MAR 2024

## ACTO ADMINISTRATIVO

Señora

**NELLY YOLANDA MENDEZ PAEZ**

**MANZANA 15 CASA 1 BARRIO CENTENARIO**

**MONTENEGRO, QUINDÍO**

E. S. M.

Ref. PQR-0071 del 26 de febrero de 2024. Radicado Interno 0451 Cuenta de Servicio No. 131169.

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 **NELLY YOLANDA MENDEZ PAEZ**, identificado con cedula de ciudadanía número **51.739.684**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío el día 26 de febrero de 2024, con Radicado **PQR 0071**, en el que, el peticionario solicita la visita de una persona especializada para la detección de una fuga, relacionado con el predio ubicado en **MANZANA 15 CASA 1 BARRIO CENTENARIO, MONTENEGRO, QUINDÍO**. En la comunicación referida, el peticionario manifiesta y solicita lo siguiente:

*"Mediante el siguiente oficio de forma escrita el envíe una persona especializada y con el equipo necesario que me colabore con la detección de una fuga interna de agua en la dirección (manzana 15 casa 1 barrio centenario montenegro Quindio), ya que lo he solicitado reiteradas veces de forma verbal, pero no he recibido respuesta por parte de ustedes, de manera que esto nos he perjudicado, agradecemos la colaboración y la atención que nos seaprestada prontamente"*

### 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 predio se encuentra ubicado en la **MANZANA 15 CASA 1 BARRIO CENTENARIO MONTENEGRO, QUINDÍO**, corresponde a la cuenta de servicio **No. 131169**, cuyo suscriptor es el señor **NELLY YOLANDA MENDEZ PAEZ**.

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 el la **MANZANA 15 CASA 1 BARRIO CENTENARIO MONTENEGRO, QUINDÍO** 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
FEBRERO\24	348.	348.		0	25.		25.	348.
ENERO\24	308.	348.	40.	0	40.		21.	348.
DICIEMBRE\23	279.	308.	29.	0	29.		19.	308.
NOVIEMBRE\23	260.	279.	19.	0	19.		18.	279.
OCTUBRE\23	224.	260.	36.	0	18.		19.	260.
SEPTIEMBRE\23	224.	224.		0	18.		18.	224.
AGOSTO\23	199.	224.	25.	0	25.		16.	224.
JULIO\23	167.	199.	32.	0	16.		17.	199.
JUNIO\23	167.		167.	0	17.		17.	

Corresponde a la cuenta de servicio **No. 125878**, cuyo suscriptor es la señora **NELLY YOLANDA MENDEZ PAEZ**.

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 el peticionario 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 12 de marzo 2024, se constató lo siguiente: *"Predio visitado tiene obstáculo para hacer la lectura los medidores se encuentran enrejados pero el señor Domingo Beltrán, propietario del inmueble se comprometió hacer lo correspondiente para que los lectores puedan hacer su respectiva lectura.*

*Tiene un medidor Agua Forja con lectura en 432 metros cubicos está funcionando dentro de los límites normales se encuentra quieto con llave cerrada interna, por tal razon descarto fuga imperceptible y fuga perceptible. La cuenta de servicio de este predio es la N.125878 y a la fecha tiene lectura de 432 metros.*"

b) Así mismo, se pudo evidenciar en el historial de consumo, que la unidad de medida está en buenas condiciones, con lecturas regulares coherentes y ascendentes, dándonos a entender que el medidor está en perfectas condiciones, por consiguiente, podemos decir que el medidor está marcando los metros cúbicos correctos de consumo.







**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDER** a las pretensiones suscritas por la señora **NELLY YOLANDA MENDEZ PAEZ**, identificado con cedula de ciudadanía número **517.399.684**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No.125878**, correspondiente al predio ubicado en la **MANZANA 15 CASA 1 BARRIO CENTENARIO MONTENEGRO, QUINDÍO**, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR** personalmente esta decisión a la señora **NELLY YOLANDA MENDEZ PAEZ**, identificado con cedula de ciudadanía número **517.399.684**, a la dirección aportada correspondiente al predio ubicado en la **MANZANA 15 CASA 1 BARRIO CENTENARIO MONTENEGRO, QUINDÍO**, 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 doce (12) días del mes de marzo de dos mil veinticuatro (2024).

**MARIA DEL SOCORRO MEJIA ZULUAGA**  
**Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario**  
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P

Elaboró: Camilo Duque Maya P.U. PQR's.





ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

Opini. R 7 III 24

ORDEN DE TRABAJO						ACUEDUCTO	
MONTENEGRO						Orden de Trabajo No:	2594
Fecha Solicitud 26-feb.-2024	Hora Solicitud 4:25	Dirección: CENTENARIO MZA 15 CASA 1			Solicitante: NELLY YOLANDA MENDEZ PAE		
Barrio CENTENARIO	Suscriptor: NELLY YOLANDA MENDEZ PAE		Código: 125876	Ruta: 00012153000001	Ciclo: 01		
Marca Medidor CONTROLAGUA	Medidor No: 15010497	Modelo	Uso: R	Estrato: 2	Tipo Solicitante: PQR	Radicado PQR: 2.112	
Tipo de Orden: Reclamos	Servicio: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRC	Lect. Anterior 1.829	Lect. Actual 1.833	Consumo 4	Promedio 3		
Dirección de Envío: CENTENARIO MZA 15 CASA 1				Email:	Teléfono: 314 4013415		
Observaciones de la Solicitud SOLICITO DE FORMA ESCRITA EL ENVÍO DE UNA PERSONA ESPECIALIZADA Y CON EL EQUIPO NECESARIO QUE ME COLABORE CON LA DETECCIÓN DE UN FUGA INTERNA DE AGUA EN LA DIRECCIÓN MANZANA 15 CASA 1 BARRIO CENTENARIO, MONTENEGRO QUINDIO.							
EJECUCION DEL SERVICIO							
Fecha Servicio 12-III-24	Hora Inicio	Hora Final	Lectura Medidor 1132	Número de Medidor 22011034	Cuadrilla ó Operario		
Observaciones a la Orden de Trabajo predio visitado tiene obstáculo para hacer la lectura, los medidores se encuentran enterrados, pero el Sr. Domingo Bettrán, propietario del inmueble se comprometió hacer la corrección, aparte pedir que los lectores puedan hacer su respectiva lectura. Tiene un medidor marca Forja con lectura en 432 metros cúbicos. Para funcionamiento dentro de sus límites normales, se encuentra quinta con llaves conectadas internas, por tal razón dicha fuga imperceptible y fuga perceptible. La cuenta de servicio de este predio es la 125878, y ha la fecha tiene lectura de 432 metros.							
Nombre / Suscriptor o Persona que presencia la revisión:							
Firma Operario 517599684				Firma Suscriptor C.C. 19058897			



Armenia, 12 MAR 2024

172 - 2024 0562

Señor(a)  
**NELLY YOLANDA MENDEZ PAEZ**  
Barrio Centenario manzana 15 casa 1  
Cel : 3144013415  
Montenegro Quindío

**PQR 0071 RAD 460 del 26 de febrero de 2024**

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 0071 de 2024 - 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,

**MARIA DEL SOCORRO MEJIA ZULUAGA**  
Subgerente de Comercialización y Atención Al Cliente.  
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P)  
Elaboró: Yina Milena Almanzo Pimentel. Técnico Administrativo  
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P)



ORIGEN ARMENIA	DESTINO MONTENEGRO	FECHA 2024-03-13	HORA 16:56:16	900 151 122 - 2 Certipostal.Com
E: IPO EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP				
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA				
DIRECCION: CR 14 22-30				
PARA: NELLY YOLANDA MENDEZ PAEZ				
CORREO ELECTRONICO NO APORTADO				
DIRECCION: B.CENTENARIO MZ 15 CS 1 [CP: NP]				
CUIDAD - PAIS: MONTENEGRO - COLOMBIA				
TELÉFONO: 7441774				
NIR-CC-Cod: 2304300940				
800.063.823				
CONTENEDOR:				
056224				
TENTE-NOMBRE LEGIBLE SELLO				
DESTINATARIO O PERSONA QUE RECIBE				
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]				
O Caja				
O Sobre				
O Paquete				
O Otro				
LARGO				
ANCHO				
ALTO				
PESO / VOLUMEN / MLTOS				
0.2 Kilos				
0 Unidades				
Valor Declarado				
\$0				
Porcentaje Seguro				
\$0				
Otros Valores				
\$0				
Flete				
\$1,000				
Valor Total				
\$1,000				
O Destinatario Desconocido				
O No Hay Quien Reciba				
O Direccion Incorrecta				
O Faltó Información				
O Traslado				
O Desconocido				
O Otro				
*CDS: 20153900645 de Impresión: 437725				
Guia No. 2353079300945				
CERTIPOSTAL				
OFICINA ARMENIA				
900 151 122 - 2				
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO				
746 96 99				
Certipostal.Com				
INFO@CERTIPOSTAL.COM				
Usuario: VgdlrrozOpArmenia				



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



Guía No.2353079300945  
Sobre



Para consulta en línea escanear Código QR

## CERTIFICA

Que el día 2024-03-13 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: NELLY YOLANDA MENDEZ PAEZ Contacto: CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dirección: B.CENTENARIO MZ 15 CS 1 MONTENEGRO QUINDIO [CP: NP] Teléfono: 3144013415 Identificación: Observaciones: 056224
El envío se pudo entregar: SI Fecha de última gestión: 2024-03-26 13:57:10

ORIGEN ARMENIA	DESTINO MONTENEGRO	FECHA 2024-03-13	HORA 16:56:16	900 151 122 - 2 Certipostal.Com	
E: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA		PARA: NELLY YOLANDA MENDEZ PAEZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO		Guía No. 2353079300945	
Dirección: CR 14 22-30		Dirección: B.CENTENARIO MZ 15 CS 1 (CP: NP)			
Ciudad - País ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA		Ciudad - País: MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA			
Teléfono: 7441774		Teléfono: 3144013415		NIT-CC-Cod: 800.063.823	
CONTENER: 056224		<input type="checkbox"/> Caja <input type="checkbox"/> Sobre <input type="checkbox"/> Paquete <input type="checkbox"/> Otro		LARGO 0	
		ANCHO 0		ALTO 0	
		PESO / VOLUMEN / KILOS 0.2 Kilos. 0 Unidades		Valor Declarado \$0	
				Porcentaje Seguro \$0	
IDENTIFICACION LEGIBLE-SELLO		DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE		<input type="checkbox"/> Destinatario Domiciliado <input type="checkbox"/> Dirección Incompleta <input type="checkbox"/> Alta Información <input type="checkbox"/> Traslado <input type="checkbox"/> Desocupado <input type="checkbox"/> Retenido	
		NOMBRE, FIRMA Y SELLO (FECHA / HORA)		<input type="checkbox"/> No Hay Quien Reciba <input type="checkbox"/> Otros	
				Otros Valores \$0	
				Firma \$1,000	
				Valor Total \$1,000	

Impreso Por FivePostal (www.fivepostal.com) [Documento 74 Horas (Bog)]

\*ODS: 2015390004go de Impresión: 437725

Usuario: VGutierrez.OpaArmenia

ENTREGADO  
SI

Firma autorizada



CERTIPOSTAL  
Soluciones Integrales

Para constancia se firma en Armenia a los 27 días del mes Marzo del año 2024

Página 1 de 1





Armenia, Quindío

27 MAR 2024

172 - 2024

0771

Señor(a)

**NELLY YOLANDA MENDEZ PAEZ**

Manzana 15 casa 1 Barrio Centenario

TEL: 3144013415

Montenegro Quindío

**PQR'S No. 0071 del 26 de febrero de 2024 con Radicado Interno de Ventanilla No. 460.**

### 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 **PQR No. 0071 del 26 de febrero de 2024**, asignada por usted y radicada ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se procede a notificar por aviso el contenido de la PQR : 0071 del 26 de febrero de 2024, expedido por La Subgerente de Comercialización de Servicio y Atención al Cliente.

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.

Conforme lo expuesto, se adjunta a este aviso copia íntegra y gratuita de la decisión a notificar. Es preciso indicar que,

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

Atentamente,

*Valentina Valencia*  
**Valentina Valencia Latorre**

Jefe Oficina PQRS

Elaboró: Yina Milena Almario Pimentel  
Técnico Administrativo EPQ





<b>ORIGEN</b> ARMENIA	<b>DESTINO</b> MONTENEGRO	<b>FECHA</b> 2024-03-27	<b>HORA</b> 13:24:40
<b>DE:</b> EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP <b>Dirección:</b> ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA <b>CR</b> 14 22:30			
<b>Ciudad - País:</b> ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA			
<b>Teléfono:</b> 7441774 <b>NICCC-Cod:</b> 2384009040 <b>800.063.823</b>			
<b>REMITENTE</b>		<b>DESTINATARIO</b>	
<b>DICE CONTENER:</b>			
077124		06 ABR 2024	
REMITENTE-NOMBRE LEGITIMASELLO		DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE	
Casa Facheche		Blanca	
Overly cafe, 1 planta			
NOMBRE FIRMA Y SELLO		[Firma]	
[Sello]		[Fecha/Hora]	
*ODS: 20235000450 de Innovación y #30675			