



172-2024

0562

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 Pùblicas 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 Pùblicas 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 Pùblicas 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 envio de 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 ha perjudicado, agradecemos la colaboración y la atención que nos se aprestada prontamente"

2. Consideraciones

2.1. Derechos del Suscriptor y/o Usuario

Que el Contrato de Condiciones Uniformes Para la Prestación de los Servicios Pùblicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en su capítulo II, cláusula 15 DERECHOS DEL SUSCRITOR 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 pùblicos".

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 cúbicos está funcionando dentro de los límites normales se encuentra quieto con llave cerrada interna, por tal razón 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.

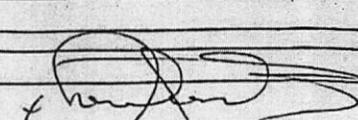
ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente esta decisión a la señora **NELLY YOLANDA MENDEZ PAEZ**, identificado con cedula de ciudadanía número **517.399.684**, a la dirección aportada correspondiente al predio ubicado en la **MANZANA 15 CASA 1 BARRIO CENTENARIO MONTENEGRO, QUINDÍO**, de conformidad 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.

ORDEN DE TRABAJO							ACUEDUCTO		
							Orden de Trabajo		
							No : 2594		
Fecha Solicitud 26-feb.-2024	Hora Solicitud 4:25:	Dirección: CENTENARIO MZA 15 CASA 1			Solicitante: NELLY YOLANDA MENDEZ PAEZ				
Barrio CENTENARIO	Suscriptor : NELLY YOLANDA MENDEZ PAEZ			Código : 125876	Ruta : 00012153000001	Ciclo : 01			
Marca Medidor CONTROLAGUA	Medidor No : 15010497	Modelo	Uso : R	Estrato : 2	Tipo Sollicitante: POR	Radicado POR: 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 : 3144013415				
Observaciones de la Solicitud									
SOLICITO DE FORMA ESCRITA EL ENVIÓ 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 QUINDÍO.									
EJECUCIÓN 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									
<p>Previamente fui a visitar el lugar y observé que para hacer la lectura, los medidores se encuentran en el exterior, pero el propietario del inmueble no permitió hacer la corrección, por lo tanto que los lectores procedieron a hacer su respectiva lectura.</p> <p>Tuve un medidor marca FORGE con lectura en 1132 metros cúbicos. Esta es una vivienda dentro de sus límites vecinales, se encuentra quinta con llaves cerradas internas, por tal razón declaro que la fuga es imposible y fuga perceptible.</p> <p>La cuenta de servicio de este predio es la 125878, y la fecha tiene lectura de 1132 metros.</p>									
<input type="checkbox"/>									
Nombre / Suscriptor o Persona que presencia la revisión :				 Doral Pastry					
Firma Operario 517599684.				Firma Suscriptor C.C. 19058897					

 Scanned with CamScanner



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: IEPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA PRECIO: CR 14 22-30 IUDAI - PAIS: ARmenia - QUINDIO - COLOMBIA TELÉFONO: 7441774 CONTENER:				PARA: NELLY YOLANDA MENDEZ PAEZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO DIRECCION: B.CENTENARIO MZ 15 CS 1 [CP: NP] CIUDAD PAÍS: MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA TELÉFONO: 3144013415 NIU-CC-Cod: 2304300840
				DESTINATARIO PARA: NELLY YOLANDA MENDEZ PAEZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO DIRECCION: B.CENTENARIO MZ 15 CS 1 [CP: NP] CIUDAD PAÍS: MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA TELÉFONO: 3144013415 NIU-CC-Cod:
				Guia No. 2353079300945
				L CERTIPOSTAL SISTEMA DE ENVÍOS
ENTRE-NOMBRE LLÉGILE SELLO 				DESTINATARIO QUE NEECEBE
<input type="checkbox"/> Caja <input type="checkbox"/> Sobre <input type="checkbox"/> Paquete <input type="checkbox"/> Otro				LARGO ANCHO ALTO PESO VOLUMEN / KILOS 0 0 0 0.2 KILOS 0 Unidades
				Valor Declara \$0 Porcentaje Seguro \$0
				OFICINA ARmenia 900 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 98 99 certipostal.com INFO@CERTIPOSTAL.COM
<small>*ODS: 20153900045go de Impresion: 437725</small>				<small>Usuario: VGuillerez.OpArmenia</small>

Nota: Permite enviar correo electrónico a través de la dirección de correo electrónico.

Nº de Pedido: 2353079300945 | Documento 24 Horas [Esp]



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

Guia No.2353079300945
Sobre

Para consulta en linea escanear Codigo 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 PÚBLICAS 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 18:56:16	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	
Dirección: CR 14 22-30				B.CENTENARIO MZ 15 CS 1 [CP: NP]	
Ciudad - País: ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA				Ciudad - País: MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA	
Número: 7441774		Número CC-Cod: 800.063.823-7		Número CC-Cod: 3144013415	
CONTENIDO: 056224 2024 MAR 2024 CONV DESTINATARIO O PERSONA QUE RECIBE NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]					
DESTINATARIO O PERSONA QUE RECIBE NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]					
LARGO <input type="radio"/> Caja <input type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otra ALTO 0 0 0 0.2 Kilos. 8 Unidades Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0 Otros Valores \$0 Total \$1,000 Valor Total \$1,000					
DESTINATARIO Diferenciado <input type="checkbox"/> Dirección Incorrecta <input type="checkbox"/> Otra Información <input type="checkbox"/> Traslado <input type="checkbox"/> Despachado <input type="checkbox"/> Minucioso					
No Hay Oficina Recibida					
*ODS: 2015390004 Igual de impresión: 437725					

Guia No.
2353079300945



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

Usuario: VGutierrezOpArmenia

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 Latorre
Jefe Oficina PQRS
Elaboró: Yina Milena Almario Pimentel
Técnico Administrativo EPQ



ORIGEN	DESTINO	FECHA	HORA	900 151 122 - 2																														
ARMENIA	MONTEVIDEO	2024-03-27	13:24:40	Certipostal.com																														
 																																		
<p>DE: EPOQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA CR 14 22:30</p> <p>REMITENTE Ciudad: País: ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA</p> <p>Teléfono: 7441774</p> <p>Número de teléfono: 800 0653 823</p> <p>DICHO CONTENEDOR:</p> <p>077124</p> <p>REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE-SEÑAL</p> <p><i>Casa Facheque Blanca Puebla cafe, 1 planta</i></p>																																		
<p>PARA: NELLY OLANDA MENDEZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Mz 15 CS 1 BR CENTENARIO [CP: NP]</p> <p>Ciudad: País: MONTEVIDEO - QUINDIO - COLOMBIA</p> <p>Destinatario: Número de teléfono: 0714 ABR 2024</p> <p>DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE 06 ABR 2024</p> <p>NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA/HORA]</p>																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>NIU-CC-Cod:</th> <th>LARGO</th> <th>ANCHO</th> <th>ALTO</th> <th>PESO / VOLUMEN / KILOS</th> <th>Valor Declarado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="radio"/> Caja</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0.2 Kilos</td> <td>\$0</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/> Sobre</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/> Paquete</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/> Otro</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0 Unidades</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje Seguro \$0</p>					NIU-CC-Cod:	LARGO	ANCHO	ALTO	PESO / VOLUMEN / KILOS	Valor Declarado	<input type="radio"/> Caja	0	0	0	0.2 Kilos	\$0	<input type="radio"/> Sobre						<input type="radio"/> Paquete						<input type="radio"/> Otro				0 Unidades	
NIU-CC-Cod:	LARGO	ANCHO	ALTO	PESO / VOLUMEN / KILOS	Valor Declarado																													
<input type="radio"/> Caja	0	0	0	0.2 Kilos	\$0																													
<input type="radio"/> Sobre																																		
<input type="radio"/> Paquete																																		
<input type="radio"/> Otro				0 Unidades																														
<p>CERTIPOSTAL</p> <p>OFICINA ARMENIA 900 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 96 99 Certipostal.Com INFO@CERTIPOSTAL.COM</p> <p>*ODS: 2023530094570 Rio Imagenes 430675</p> <p>Impreso Por Certipostal (www.certipostalcolombia.com) [Documento 24 Horas [00g]]</p>																																		