

10700-95.02

Armenia Q., Julio 16 de 2020

Señores
VEEDURIA CIUDADANA COPROSER
Atn. Dr. FERNEY ÁLVAREZ Y.
Calle 12 bis No. 12-72 Barrio Obrero
Correo Electrónico: veeduriacoprosertebaida@gmail.com
La Tebaida, Quindío

REF: OFICIO DE RESPUESTA No. 0268 del 15 de julio de 2020, a derecho de petición radicado 1047 del 11 de junio de 2020

Respetuoso Saludo:

Atendiendo la solicitud realizada por ustedes mediante documento radicado ante Empresas Publicas del Quindío EPQ, en el cual se requiere información de las medidas adoptadas por la entidad para el adecuado cumplimiento de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el Municipio de La Tebaida, comedidamente dentro de los términos legales autorizados por el decreto legislativo 491 de 2020, artículo 5º, procedemos a responder la misiva como sigue:

Primer punto: Cuál es la metodología que está utilizando la Empresa EPQ para dar cumplimiento a lo dispuesto en los diferentes Decretos expedidos por el Gobierno Nacional para minimizar el impacto de la pandemia COVID-19.-

Al respecto sea lo primero indicar que la entidad ha realizado una revisión a las disposiciones expedidas por el Gobierno Nacional para mitigar los efectos ocasionados por la “Pandemia del Covid -19”, mediante la utilización de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, especialmente el Decreto 441 del 20 de marzo de 2020, así como la Resolución 911 del 17 de marzo de 2020, expedida por la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, esta Entidad ha dado cumplimiento a las directrices contenidas en dicha normatividad en nuestra calidad de Empresa Prestadora de Servicios Públicos, en la siguiente forma:

- **CIRCULAR EXTERNA NO. 202010000084 DEL 16 DE MARZO DE 2020**

“Asunto: medidas Temporales para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios ante la declaratoria de emergencia sanitaria asociada con el COVID-19.”

Una vez inició toda la contingencia ocasionada con el Covid-19, el señor Gerente General de las Empresas Públicas del Quindío –EPQ S.A E.S.P, reunió de inmediato el Comité de Gerencia de la Empresa (Compuesto por el señor Gerente, y los Subgerentes de la misma), a efectos de tomar todas las medidas necesarias para mitigar y hacer frente a la emergencia. Las reuniones que el Comité de Gerencia ha sostenido con ocasión a la presente situación, corresponden a las siguientes fechas en donde se cuenta con las correspondientes actas y soportes necesarios:

- a- Reunión del 16 de marzo de 2020 (presencial)
- b- Reunión del 24 de marzo de 2020 (presencial)
- c- Reunión del 28 de marzo de 2020 (virtual)
- d- Reunión del 1 de Abril (virtual)

Con base en las anteriores reuniones se implementó la expedición de los actos administrativos que adelante se mencionan, los cuales versan sobre la protección de los funcionarios adscritos a la entidad y con ello garantizar la continuidad de la prestación de los servicios públicos en favor de los ciudadanos de los diez (10) municipios del Departamento del Quindío donde opera la Empresa

Anexo 1: Resolución número 379 del 17 de marzo del 2020

Anexo 2: Resolución número 394 del 24 de Marzo de 2020

En desarrollo de la normatividad mencionada anteriormente y con el propósito de continuar con la prestación de los servicios a cargo de la empresa, se tomaron entre otras, las siguientes medidas:

- ✓ Con la presencia de un profesional de la Secretaría de Salud del Departamento se capacitó al Comité de Gerencia sobre los riesgos del contagio y las medidas sanitarias que era menester tomar al interior de la entidad, para que los directivos la difundieran a sus subalternos, evitando así las reuniones múltiples.

- ✓ A partir del día 22 de marzo de 2020, se cerraron las oficinas de la Sede Principal de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. en la ciudad de Armenia Q., así como las Oficinas de Coordinación en los diez (10) municipios del Departamento, en los cuales prestamos los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, y gas domiciliario.
- ✓ Para evitar el contacto físico entre los distintos funcionarios y contratistas que laboran en la entidad en la parte administrativa, se autorizó el cumplimiento de sus actividades a través del Trabajo en Casa. Aquellos operativos mayores de 60 años y/o que presentaran comorbilidades de base se les asignó funciones relacionadas con sus actividades a fin cumplirlas en sus propias casas a través de los medios virtuales.
- ✓ Los Trabajadores Oficiales que integran la parte operativa de la empresa, continuaron atendiendo las distintas necesidades del servicio y la atención inmediata de los daños eventuales en la infraestructura correspondiente.
- ✓ A través de la página web de la entidad, se ha realizado la publicación de las medidas tomadas por las autoridades nacionales, departamentales, municipales e institucionales, dándolas a conocer a toda la planta de personal y a los usuarios de nuestros servicios.
- ✓ Se dispuso como canales de comunicación entre los funcionarios de la empresa, sus correos electrónicos personales y el institucional, lo mismo que los números de teléfonos individuales y la creación de grupos de whatsapp por dependencias y por procesos de cada subgerencia, además, de la interrelación entre funcionarios a través de la aplicación “zoom” o conferencia virtual y así evitar contacto en grupos de trabajo. Se facilitó a los funcionarios responsables del uso del sistema comercial de la empresa IALEPH, a través de la utilización remota de la plataforma en el trabajo en casa.
- ✓ Para la comunicación entre la entidad y sus usuarios, además del correo electrónico institucional contactenos@esaquin.gov.co, y de la página web www.epq.gov.co, se dispuso del correo electrónico contactenos@epq.gov.co, así mismo la facilidad del pago de facturas de servicios públicos a través de la herramienta virtual “PSE”; publicaciones de boletines informativos y de respuestas a derechos de petición (PQR's), como también difusión sobre las distintas medidas tomadas para conocimiento de los usuarios a través de los medios de comunicación de la región.

LÍNEAS DE ATENCIÓN VIRTUAL
contactenos@epq.gov.co

Teléfonos en nuestros Municipios

Buenavista 315 876 00 72	Circasia 317 383 18 55
Córdoba 321 512 55 44	Filandia 317 513 13 13
Montenegro 317 500 83 83	Pijao 316 526 90 61
La Tebaida 317 513 15 46	Quimbaya 316 468 58 11
Génova 317 513 13 17	Salento 316 442 38 86

ENTRA EN:
WWW.epq.gov.co

DAR CLICK
Servicios al Ciudadano

DAR CLICK
Peticiones, Quejas y Reclamos

ESTAMOS PARA SERVIRLE

- ✓ Con el propósito de dar apertura para el recaudo y atención al ciudadano, de acuerdo con las regulaciones dadas por cada uno de las administraciones acerca del pico y cédula para la circulación de la población al interior del municipio, aprovechando las adecuaciones instaladas en las oficina de recaudo, que posibilitan la distancia entre el funcionario recaudador y el usuario, en las nueve (9) sedes donde operamos los servicios, garantizando la protección entre usuarios y funcionarios, con la provisión de Alcohol, jabón y gel antibacterial para que los usuarios realicen actividad de desinfección; dotación a funcionarios de tapabocas, gel antibacterial y guantes de latex; letrero informativo a los usuarios acerca del uso del tapabocas para ser atendidos, así como la limitación de acceso a las instalaciones de recaudo.

La Gerencia dispuso atención especial de lunes a viernes en los siguientes horarios:

Buenavista, Salento, Pijao, Córdoba, Génova, y Filandia: 8 am a 12m.
 Montenegro y La Tebaida: 8 am 11 am y de 2 a 4 pm
 Circasia: 8 a 12 m y 2 a 5 pm
 Quimbaya: 9 a 11 y 2 a 4 pm.

- ✓ Mientras dure el aislamiento obligatorio, se suspendieron las visitas de los directivos a los municipios mediante las cuales se estaba realizando la socialización de las distintas inversiones de la empresa con las comunidades locales y los organismos de la administración, a fin de garantizar el aislamiento y prevenir el riesgo de contagio.

- ✓ Con relación a los trabajadores oficiales que necesariamente tienen contacto con los usuarios y sus familias en el cumplimiento de las labores propias del servicio, se les capacita permanentemente a cerca de los cuidados que deben tener para evitar el contagio del Covid-19, como también con todas las medidas que se han ido tomando relacionadas con sus funciones, como cuando se determinó por el Gobierno Nacional la reconexión del servicio de acueducto a todos los usuarios del servicio de acueducto, a efectos de garantizar el lavado de manos en los hogares como el medio más eficaz de protección contra el virus. Además, la empresa suministra diariamente a cada trabajador elementos de bioseguridad consistente en mascarillas, guantes, gel antibacterial, y alcohol.
- ✓ Por otra parte, se está gestionando la realización de un contrato de recaudo para los Municipios de La Tebaida y Montenegro a través de canales de la empresa “facilísimo”.
- ✓ La Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente en coordinación con la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado de la Empresa para garantizar un servicio eficaz, y eficiente a los usuarios no ha suspendido los términos de recibo y respuesta a los derechos de petición incoados, antes y durante la declaratoria de emergencia económica, social y ecológica decretada por el Gobierno Nacional. Para el efecto, se realizó comunicación telefónica con los peticionarios a fin de suministrar correos electrónicos para el envío de la respuesta de fondo y su correspondiente notificación en cumplimiento del debido proceso y el derecho de defensa, realizando además su publicación en la página web de la entidad.
- ✓ Para aquellas peticiones presentadas a partir de la vigencia del decreto 491 de 2020, dictado con ocasión de la emergencia económica, social y ecológica decretado por el Gobierno Nacional a través del decreto 417 del 17 de marzo de 2020, los usuarios han atendido dicha normatividad, presentando sus PQR'S al correo electrónico de la Entidad a través de sus correos electrónicos personales, autorizando que la notificación de la respuesta se haga al mismo medio virtual.

Por la naturaleza jurídica de la Empresa, el personal operativo asignado, corresponde a un componente de hombres adscritos a la misma como Trabajadores Oficiales, es decir, Operarios de Planta, Fontaneros, Lectores. Conductores e integrantes de Cuadrilla, los cuales no han cesado en el

cumplimiento de su labor, por cuanto este servicio debe prestarse de manera permanente e ininterrumpida; la actual Gerencia General ha dispuesto turnos y condiciones flexibles laborales concertadas con el Sindicato de Trabajadores de Empresas Públicas del Quindío –EPQ S.A E.S.P. en consideración a que todos ellos son afiliados a la misma, sin dejar de laborar, observando el cumplimiento de los protocolos establecidos para afrontar la situación planteada con la ocasión a la emergencia del Covid-19.

En lo que corresponde a los empleados públicos de libre nombramiento y remoción, quienes cumplen la labor pública frente a diversos procesos y procedimientos definidos en los correspondientes manuales de funciones, inicialmente se establecieron medidas flexibles y posteriormente instauró la Entidad el aislamiento social obligatorio en acatamiento a los decretos presidenciales; estableciendo las medidas de contingencia anteriormente relacionas.

- **CIRCULAR EXTERNA NO 2020100000104 DEL 19/03/2020**

“Asunto: Recomendaciones para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios ante la declaratoria de emergencia sanitaria asociada con el COVID-19”

Para garantizar la prestación del servicio en los municipios donde opera **LAS EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A E.S.P.**, acompañada por la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado, se han establecido protocolos de limpieza en acequias, Bocatomas y Aducciones - conducciones de manera periódica con personal adscrito a la entidad conformado en su mayoría por empleados de planta; además se conformó una cuadrilla de fontaneros (13 personas), los cuales se han distribuido el personal de manera equitativa a los municipios con el fin de solucionar posibles inconvenientes en la prestación del servicio.

Es de anotar que el personal como Operarios de Planta, Coordinadores en cada municipio donde opera la empresa, fontaneros adscritos a cada municipio y personal de cuadrilla para apoyo ha sido dotado periódicamente según la necesidad de guantes de látex, alcohol para desinfección, gel antibacterial, jabón líquido para lavado de manos, tapabocas y mono-gafas.

A continuación, se presenta un resumen del personal dispuesto para contingencias en los municipios donde la entidad opera:

MUNICIPIO	FONTANEROS (Nº DE PERSONAS)	COORDINADORES (Nº DE PERSONAS)	OPERARIOS PTAP (Nº DE PERSONAS)	PERSONAL DE CUADRILLA ASIGNADO (Nº DE PERSONAS)	PERSONAL DE CAMPO INGENIEROS (Nº DE PERSONAS)*
GENOVA	1	1	3	1	0
BUENAVISTA	1	1	3	2	0
PIJAO	1	1	3	1	0
LA TEBAIDA	3	1	9	1	0
MONTENEGRO	3	1	3	3	0
CIRCASIA	2	1	9	1	0
SALENTO	1	1	3	1	0
FILANDIA	1	1	3	1	0
QUIMBAYA	3	1	3	2	0
ARMENIA	0	0	0	0	5
TOTAL	16	9	39	13	5

** Cuatro (4) Ingenieros Civiles y un (1) Tecnólogo en Topografía para atención de emergencias en los municipios donde EPQ S.A ESP opera.

- CIRCULAR EXTERNA NO 2020100000114 DEL 26/03/2020

“Asunto: Acciones preventivas y contingentes para mantener la calidad y continuidad en la prestación de los servicios públicos esenciales de acueducto, alcantarillado y aseo, en el marco de las medidas de emergencia nacional asociadas al COVID-19”

Para este punto es necesario esclarecer que los componentes esenciales de acueducto son, bocatoma, desarenador, aducciones, conducciones, planta de tratamiento de agua potable, Tanques de almacenamiento y las redes de distribución.

Ahora bien para garantizar la prestación del servicio con características de calidad y continuidad, Empresas Públicas del Quindío S.A E.S.P., ha previsto en primer lugar tener protocolos mantenimiento preventivo y correctivo, esto con el fin de mantener los equipos en buen estado de funcionamiento y de esta manera propender por la continua prestación del servicio, y más ahora pues por la emergencia que se está pasando se requiere que todos los equipos estén funcionando de manera óptima.

Para la atención de situaciones imprevistas, la Entidad cuenta con un grupo de ingenieros, operarios y técnicos, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, todos rigiéndose por los protocolos de bioseguridad adoptados por el Gobierno Nacional, lo cuales reaccionan de manera inmediata ante alguna emergencia que pueda alterar la continuidad en el suministro de agua potable en los municipios en donde opera la Entidad, es necesario señalar que los técnicos ejecutan de manera periódica el plan de mantenimiento de los equipos que se encuentra en las plantas de tratamiento de agua potable que opera la Entidad.

Por otro lado la Entidad cuenta con personal que se encuentran en las bocatomas, los cuales atienden cualquier situación que se presente en las mismas, bien sea de mantenimiento rutinario o cualquier situación anormal, ellos realizan la inspección de las bocatomas a fin de los sistemas estén en continuo funcionamiento y de esta forma propender por la prestación del servicio de acueducto en los municipios en donde opera la Empresa.

Es necesario señalar que los operarios de las plantas de agua potable que maneja la Entidad, tienen comunicación permanente con la líder del proceso de agua potable y con el Subgerente de Acueducto y Alcantarillado de la Entidad, los cuales informan de cualquier anomalía que se pueda presentar en las plantas, es decir, desde el ingreso del agua a través de la bocatoma, el estado de la planta y los niveles en los tanques de almacenamiento, a través de esto tanto la líder del proceso como el subgerente se encuentra al tanto en tiempo real de cómo se está comportando el sistema, para de esta forma atender de manera oportuna y eficaz cualquier situación que pueda llegar a presentar en el mismo.

Ahora bien en cuanto las fuentes de abastecimiento, es necesario resaltar que la Entidad cuenta con 24 fuentes, a las cuales se les realizan aforos de sus caudales, este proceso es efectúa de manera mensual y con los datos que este arroja nos permite evidenciar el comportamiento de las fuentes y de esta manera poder generar alertas tempranas en caso de que haya una disminución drástica de los caudales, es de señalar que algunos municipios tienen una alta vulnerabilidad en sus fuentes de abastecimiento, por tal razón el equipo técnico de la Entidad en estos municipios realizan los aforos con una mayor frecuencia.

En caso de que uno de los municipios presente alta vulnerabilidad en sus fuentes de abastecimiento, la Entidad da activación al plan de contingencia, así como la revisión de la infraestructura del sistema de acueducto, el mencionado plan consiste en primer lugar en realizar racionamientos programados, los cuales son

socializados a la comunidad y se realiza el suministro de agua potable a través de carros cisternas y/o carro tanques, con los cuales se transporta la misma al municipio donde se esté presentando la emergencia de una manera oportuna, garantizando con ello el cumplimiento continuo y la eficiente prestación del servicio, es de resaltar que el agua que es suministrada por intermedio de carro tanques es sometida a control de calidad del agua, el cual es realizado por el laboratorio de la Entidad.

Por otro lado, es necesario traer a colación que en las Plantas de Tratamiento que opera la Entidad, se lleva a cabo el registro de las condiciones del agua a cada hora del día, en la planilla de operación de la planta, el personal a cargo registra el caudal que está entrando a planta, la turbiedad del agua, el color, el ph; si estas condiciones salen del comportamiento normal que se espera en el agua, inmediatamente se cierra planta y el operario se comunica con la líder del proceso de agua potable para poder identificar las causa y si es necesario seguir con el cierre de la misma o volverla abrir, adicional a esto el laboratorio de la Entidad toma muestras de la calidad del agua de la fuente abastecedora para poder establecer el comportamiento de las mismas.

Adicionalmente se activaron planes de emergencia y contingencia para el manejo de desastres y emergencias, en materia de SPD.

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A ESP, es una Empresa de servicios públicos domiciliarios de orden Departamental, conformada por los municipios de Quimbaya, Montenegro, Salento, Circasia, Filandia, La Tebaida, Génova, Buenavista y Pijao, en cuyo objeto esta la prestación eficiente de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas; orientada al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Departamento del Quindío, encaminada a varios deberes relevantes, tales como asegurar la prestación eficiente de los servicios a todos los habitantes del Departamento, el deber de la solución a las necesidades básicas insatisfechas de saneamiento ambiental y de agua potable, el deber de ser garante en la cobertura y la calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios y el deber de garantizar los derechos y deberes de los usuarios.

En primer lugar es necesario resaltar que en caso de que se presente desabastecimiento de agua en uno de los 9 municipios en donde opera la Entidad, Empresas Públicas del Quindío S.A E.S.P, activa de manera inmediata **PLAN DE CONTINGENCIA** para la atención a la población logrando con ello que no se presenten implicaciones y/o afectaciones a la comunidad por dicho desabastecimiento, toda vez, que es prioridad para esta entidad prestar el

servicio de suministro de agua potable, a la población en general, en especial a los hospitales, instituciones educativas, hogares o centros día, hogares para adultos mayores, locales comerciales, centros carcelarios, instituciones administrativas, entre otros; por lo que se cuenta con el apoyo permanente de carros cisternas y/o carro tanques, con los cuales se transporta el agua potable al municipio donde se esté presentando la emergencia de una manera oportuna, garantizando con ello el cumplimiento continuo y la eficiente prestación del servicio. para ello actualmente la Entidad Suscribió Contrato de Prestación de Servicios con los Bomberos Voluntarios del Municipio de Montenegro, cuyo objeto es el siguiente: ***PRESTAR SERVICIO DE TRANSPORTE Y SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CARRO TANQUES, A LOS MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO EN DONDE OPERA EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO – EPQ – S.A. E.S.P”***

Ahora bien desde que el Gobierno Nacional expidió el Decreto 417 del 17 de Marzo de 2020, mediante el cual se declara el Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica, no se ha presentado interrupción en el suministro de agua potable en los municipios en donde opera la Entidad, pero si esto llegará a suceder se activará de forma inmediata el PLAN DE CONTINGENCIA adoptado por la Entidad.

Es necesario resaltar y como se explicó líneas atrás en caso de desabastecimiento de agua, la Entidad entrará activar el PLAN DE CONTINGENCIA; es necesario resaltar que cuando se suministra agua por intermedio de carro tanques, el mismo se abastece desde una red de distribución con agua potable, sin embargo funcionarios del laboratorio de análisis y ensayo de la Entidad, toman muestras del agua que va hacer distribuida a fin de verificar que la misma cumplen con lineamientos establecidos en el Decreto 2115/2007 del Ministerio de Protección Social y Medio Ambiente.

Ahora bien, en la actualidad para asegurar la calidad del agua que es suministrada a los municipios en donde opera la Entidad, se están adoptando las siguientes medidas en las Plantas de tratamiento de agua potable:

- ✓ Los operarios todos están desempeñando su trabajo por turnos en cada una de las plantas que opera la Entidad.
- ✓ Se ejecutan procedimientos de desinfección para evitar contaminación en el sitio de trabajo q pueda afectar la salud de los operarios.
- ✓ Los operarios están enviando reportes de operación cada cambio de turno, y se tiene comunicación permanente con ellos, de esta manera se garantiza la atención pronta de cualquier evento q afecte la calidad del servicio.

- ✓ Los ingenieros permanecen en línea para atender oportunamente cualquier situación que lo requiera.
- ✓ Los técnicos están disponibles 24 horas al día para atender daños o inconvenientes que presenten en los equipos o algún apoyo que se requiera en alguna de las plantas.

El laboratorio realiza todos los días muestreo y análisis fisicoquímico y bacteriológico del agua para garantizar su calidad o establecer cualquier acción correctiva si fuese necesaria.

No obstante, lo anterior y en virtud que la Presidencia de la Republica ha prorrogado en diferentes oportunidades el confinamiento social obligatorio, ello con el único propósito de evitar la expansión del virus COVID 19, siendo así EPQ ha expedido los actos administrativos que más a delante se relacionan, con la finalidad de acoger las directrices impartidas por el Gobierno Nacional, adoptando nuevas medidas de bioseguridad.

- ✓ Resolución 414-1 del 13 de abril de 2020
- ✓ Resolución 425 del 24 de abril de 2020
- ✓ Resolución 444 del 8 de mayo de 2020
- ✓ Resolución 463 del 22 de mayo de 2020
- ✓ Resolución 469 27 de mayo de 2020

Dentro de las nuevas medidas de bioseguridad que se adoptaron encontramos las siguientes:

- ✓ Para efectos de lograr el efectivo aislamiento preventivo obligatorio se dispone el TRABAJO EN CASA de todos los empleados públicos, es decir, la parte Administrativa de Empresas Públicas del Quindío –EPQ S.A E.S.P, teniendo en cuenta que deberán de estar atentos ante cualquier requerimiento que de ellos se ofrezca a efectos de atender dicha emergencia.
- ✓ En cuanto a los Trabajadores Oficiales de Empresas Públicas del Quindío –EPQ S.A E.S.P, esto es, 55 Operarios de planta, 25 Fontaneros, 17 Lectores, y 6 Conductores, estos deberán continuar con las actividades propias contempladas desde sus Contratos Individuales de Trabajo, bajo la coordinación de sus inmediatos superiores, toda vez que por la misma naturaleza de su vinculación y las actividades propias que cumplen son vitales y necesarias para la oportuna prestación de los servicios públicos.

- ✓ En común apoyo con la Administradora de Riesgos Laborales POSITIVA, continuar con el plan de capacitación e inducción a los Trabajadores Oficiales de la Empresa en consideración a que deberán de continuar con el ejercicio de sus actividades, dirigidas a todas a las nuevas costumbres de prevención de contagio y propagación de la pandemia.

- ✓ **Personal Operarios, lectores, fontaneros, conductores y cuadrilla.** deberá de utilizar para su protección en salud y en consideración a la atención permanente en la calle y vías el uso de tapabocas, gel antibacterial, guantes, los cuales serán proporcionados por el Profesional Universitario de Recursos físicos. Los anteriores Trabajadores Oficiales antes de dar inicio a sus labores, deberán de presentarse ante la correspondiente Oficina Coordinadora a efectos de conocer el estado de su salud mediante la toma de su temperatura. Para dar cumplimiento a esta disposición se ordenara a través de la Oficina de Recursos Físicos, la adquisición de termómetros y los demás elementos propios de la prevención como tapabocas, guantes, gel antibacterial, alcohol, algodón, y todos aquellos indispensables para lograr una buena asepsia de manos como los elementos que se utilizan para el cumplimiento de la labor.

- ✓ Se dispone el continuar una adecuada atención en las oficinas de recaudo de los Municipios a efectos de mantener las mismas en óptimas condiciones de higiene y brindar mayor seguridad en la salubridad de los usuarios. Asimismo, y mediante apoyo de otros servidores públicos, se dispondrá mayor presencia en estas oficinas a efectos de garantizar en cada una de ellas las debidas distancias, mínimo de dos metros entre usuario y usuario, como además el de aplicar desinfección para manos de los usuarios que acudan a estos puntos de recaudo.

Segundo punto: En cumplimiento de los Decretos expedidos por el Gobierno Nacional, cual es el sistema de financiación de las facturas de Acueducto y Alcantarillado.-

El Gobierno Nacional emitió el Decreto legislativo 528 del 7 de abril de 2020 "Por el cual se dictan medidas para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica", dicho decreto en su artículo primero establece:

"Pago diferido de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo. Las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o

aseo, podrán diferir por un plazo de treinta y seis (36) meses el cobro del cargo fijo y del consumo no subsidiado a los usuarios residenciales de estratos 1 y 2, por los consumos causados durante los sesenta (60) días siguientes a la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica, sin que pueda trasladarle al usuario final ningún interés o costo financiero por el diferimiento del cobro".

Adicional a ello la entidad en acompañamiento de la Alcaldía Municipal de La Tebaida, ha adoptado la siguiente medida, la cual se ha dado a conocer a la comunidad.

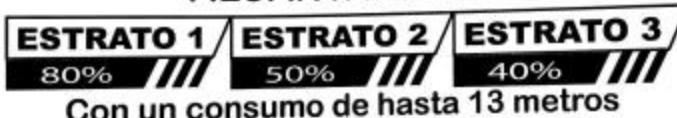
Atención Usuarios estrato 1, 2 y 3, del servicio de acueducto y alcantarillado.

La Alcaldía de La Tebaida acompaña la emergencia por COVID 19. Para la facturación, de Junio, Julio, Agosto, Septiembre y Octubre. subsidia su factura así:

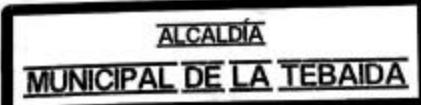
ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



La Tebaida
Colombia



Tercer punto: En cumplimiento de los Decretos expedidos por el Gobierno Nacional, cual es el sistema de financiación de la cartera vencida de Acueducto y Alcantarillado:

Con la expedición del Decreto 528 del 7 de abril de 2020 "Por el cual se dictan medidas para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica", se otorga a los prestadores de servicios públicos de acueducto y alcantarillado, en el marco de la gestión comercial, incentivos a los usuarios que realicen de manera oportuna el pago de su factura, mientras permanezca vigente la declaratoria de esta de emergencia y así contribuir con la recuperación de la cartera y garantizar su

sostenibilidad financiera, que en razón a ello se ha adoptado por la entidad los pagos diferidos, sin cobro de intereses moratorios como lo establece el mencionado Decreto, conforme lo manifestado en el punto anterior.

Cuarto punto: Cual es la política sobre la recuperación de la cartera de difícil cobro.-

Mediante el Acuerdo 007 del 31 de diciembre de 2011 "Por medio del cual se aprueba el reglamento interno del recaudo de cartera y el procedimiento de cobro por jurisdicción coactiva en la empresa sanitaria del Quindío S.A (E.S.P)", la entidad establece el procedimiento a realizarse respecto del recaudo de cartera, el cual cuenta con dos etapas a saber, la etapa persuasiva y la etapa de jurisdicción coactiva, mediante la primera de ellas se busca tener un acercamiento con el usuario moroso, mediante visitas domiciliarias, llamadas telefónicas, oficio persuasivo del cobro, adicional a ello la entidad ha adoptado medidas de incentivo con la finalidad de lograr el pago de los usuarios morosos, tales como exoneración del 100% de los intereses moratorios por el pago total de la deuda a un solo contado, acuerdos de pago, descuentos que no superen el 30% del total de la deuda (artículo décimo noveno), Si no se consigue llegar a ningún acuerdo con el usuario, la entidad procede a realizar la etapa de cobro coactivo.

Quinto y séptimo punto: Analizar la posibilidad de enviar un funcionario competente al municipio de La Tebaida, tres (3) días después de la entrega de las facturas a los usuarios, para que recepcione los diferentes reclamos de la ciudadanía, respecto a la facturación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado. Este funcionario estaría acompañado de COPROSER. Designar un funcionario competente, que sea el contacto directo entre EPQ y COPROSER.

Respecto al presente punto es importante darles a conocer que en cada municipio se ha dispuesto un funcionario designado por la entidad para ejercer las labores de coordinación, en el caso del municipio de la Tebaida este funcionario es el señor **OSCAR FABIAN ALVAREZ CASTAÑO**, ubicado en la Carrera 6 con calle 13 esquina, quien es la persona encargada de realizar la labor de recibir los reclamos de los usuarios respecto de las facturas que mes a mes se entregan en dicho municipio y es el contacto directo entre la empresa EPQ y el municipio, por lo tanto no es posible acceder a la petición, por cuanto lo solicitado ya se ha implementado por parte de la Empresa EPQ, no obstante los veedores están en todo su derecho de acercarse a la dirección mencionada, con la finalidad de verificar lo aquí manifestado, así como solicitar la información que se considere pertinente y que la entidad pueda brindar al no encontrarse en ninguna de las causales de reserva o confidencialidad, de acuerdo a la Ley 1712 de 2014.

Sexto punto: Crear y poner en operación una mesa técnica compuesta por funcionarios competente de EPQ y COPROSER, tendiente a revisar, analizar y gestionar asuntos relacionados con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado. Esta mesa técnica se reunirá periódicamente. La periodicidad se establecerá de común acuerdo entre las partes.

Conforme a lo manifestado en el punto anterior, se debe precisar que ya existe una mesa técnica conformada por la Alcaldía Municipal, el funcionario designado por la empresa EPQ y un vocero de la comunidad, por lo tanto y en aras de garantizar el derecho a la veeduría de ejercer su función de vigilancia se recomienda hacer la respectiva solicitud de unirse al comité existente, ante la alcaldía y el funcionario designado por parte de EPQ, con la finalidad de ser parte del comité existente.

La Empresa siempre ha prestado los servicios en forma transparente atendiendo los distintos procedimientos ajustados a la Ley, tratando de cumplir con la eficiencia, eficacia y oportunidad el servicio que operamos; por lo anterior, estamos dispuestos a recibir a través de nuestros medios virtuales existentes las reclamaciones efectuadas por los veedores, para que de acuerdo con las reglamentaciones legales podamos darles toda la claridad respecto a las actuaciones realizadas.

Cualquier aclaración o ampliación de los temas requeridos, estamos prestos a responder.

Atentamente.,

JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ
Subgerente Comercialización y Atención al Cliente (E).
EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.

Elaboró: Eliana Milena Quiceno Mejía: Contratista.

