



<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	No. C-0160-2020
<b>Nombres y Apellidos del Notificado:</b>	<b>JHONNATAN LONDOÑO TREJO</b>
<b>Cédula de ciudadanía del Notificado:</b>	1.097.032.716
<b>Dirección electrónica de notificación:</b>	<a href="mailto:naf@outlook.cl">naf@outlook.cl</a>
<b>Número y fecha de radicado interno:</b>	No. 1148 del 26 de junio de 2020
<b>PQR:</b>	PQR No. 0317
<b>Cuenta de servicio:</b>	<b>442107</b>
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	Oficio No. 0270 del 14 de julio de 2020

Dados los últimos acontecimientos que viven el mundo entero como es la “pandemia a causa del Coronavirus COVID -19”, al que no escapa nuestro país, el Ministerio de Salud y Protección Social, se vio en la obligación de declarar la Emergencia Sanitaria en toda Colombia, a través de la Resolución 385 del 12 de marzo del 2020. Habida cuenta que las condiciones epidemiológicas frente al COVID -19, ha llevado a que las autoridades en más de un centenar de países implementen acciones para mitigar la propagación del virus, de la misma manera, el Gobierno Nacional, mediante el decreto 417 del 17 de marzo de 2020, declaró el Estado de Emergencia Social, Económica y Ecológica en todo el territorio Colombiano por el término de treinta (30) días, estableciendo acciones intersectoriales como fase de contención para el impacto de esta epidemia. Posteriormente el Estado, al advertir la propagación acelerada del virus aún con las medidas de contención, implementó en todo el territorio nacional, el aislamiento preventivo obligatorio a partir de las 23:59 horas del día martes 24 de marzo de 2020 hasta las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020, el cual fue ampliado hasta el 26 de abril de 2020, posteriormente hasta el 11 de mayo de 2020 y adicionalmente hasta el 25 de mayo de 2020 y por último hasta el 31 de agosto de 2020.

Con el propósito de respetar el debido proceso, el Alto Gobierno dictó el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y específicamente en su artículo 4, ordenó a las autoridades del país la habilitación de un buzón de correo electrónico exclusivamente para la realización de las notificaciones o comunicaciones de los actos administrativos, mientras permanezca vigente la emergencia sanitaria. Para el efecto EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., implementó como canal de comunicación con los usuarios, el siguiente correo electrónico: [contactenos@epq.gov.co](mailto:contactenos@epq.gov.co) y la página web [www.epq.gov.co](http://www.epq.gov.co) a través del link Servicio al Ciudadano/Peticiones, Quejas y Reclamos.

El Ejecutivo ordenó igualmente, que dentro del mismo término: “... en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.”

De conformidad con lo anterior, a través del correo electrónico mediante el cual se radicó la solicitud, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al

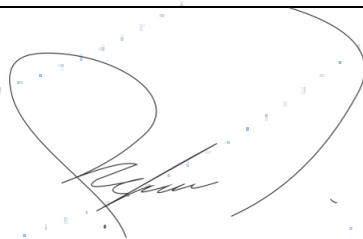
Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., procede a notificarle personalmente, el acto administrativo contenido en el Oficio No. 0270 del 14 de julio de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en siete (7) folios.

De igual forma, se procede a publicar el acto administrativo en la página web de la entidad.

Se le informa al notificado que contra la Resolución mencionada, proceden los recursos de REPOSICIÓN y en subsidio de APELACIÓN, que deberán ser interpuestos por escrito, al correo electrónico [contactenos@epq.gov.co](mailto:contactenos@epq.gov.co), ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., en el acto de la notificación o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la misma, tal como lo establecen los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 o Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y el Artículo 20 de la Ley 689 del 2001.

La presente notificación queda surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que certificará la Empresa.

**Firma:**



**Notificador:**

JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ

**Cargo:**

Subgerente de Comercialización (E)



10700-95.02

Armenia, Quindío, Julio 14 de 2020

OFICIO 0270 DEL 14 DE JULIO DE 2020

Señor  
JHONNATAN LONDOÑO TREJOS  
Quimbaya Quindío  
Correo electrónico [naf@outlook.cl](mailto:naf@outlook.cl)

**Asunto:** Respuesta Derecho de Petición PQR No. 0317 Radicado 1148 del 26 de Junio de 2020, Cuenta de Servicio No. 442107.

De la manera más atenta, y respetuosa, me dirijo a usted, con el fin de dar respuesta a la petición presentada con radicado No. 1148, y PQR No. 0317, dentro de los términos legales, en la que solicitó:

El día 26 de Junio del presente año, el señor **JHONNATAN LONDOÑO TREJOS**, con cédula de ciudadanía número 1.097.032.716, se acercó a la oficina principal de Armenia Q., solicitando que sea verificada y modificada la lectura actual que se encuentra en el recibo del apartamento número 1, ubicado en el Edificio Emilia Carrera 8 # 17-24 de Quimbaya, Quindío.

Igualmente, el día 7 de julio del año en curso se realizó visita técnica, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, quien constató que: “el código número 442107 pertenece al apartamento N° 1 con una lectura de 1267 M3 y el medidor con un serial de 06051568, se verificó abriendo una llave de ese primer piso y comenzó a moverse el primer número rojo del lado derecho, donde dio a entender que el que se movía tiene ese serial y esa lectura y residen actualmente 2 adultos y 2 menores de edad; al 5 piso le corresponde el código N° 442104, con una lectura de 1694 y un serial de 06051566, antes vivían 3 personas, en la actualidad reside una señora mayor de edad y permanentemente es visitada por un hijo, se habló con la señora quien quedo de acuerdo con lo explicado sobre el particular.

Verificando las cuentas de cada apartamento se pudo establecer lo siguiente:

La cuenta número 442104 pertenece a la carrera 8 # 17-24 apto # 5, con una lectura 1694 y un serial de 06051566, la factura la estaba cancelando el joven Jhonnatan Londoño, residente en el apto número 1.

La cuenta de servicio # 442107 pertenece a la carrera 8 # 17-24 apto # 1, con una lectura de 1267 y un serial 06051568, la factura la estaba cancelando los residentes del apto 5, el medidor del primer piso se encuentra funcionando normalmente.”

Copia de la presente respuesta, se le dará traslado al área de facturación para que realicen las correcciones correspondientes al caso en mención.

Ahora bien, conforme los lineamientos del Gobierno Nacional, especialmente lo contemplado en el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, “*Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19; y el mantenimiento del orden público*”, los servicios postales y distribución de paquetería en el territorio nacional quedó restringido a lo estrictamente necesario con el fin de prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria conforme lo expuso el artículo 4 del mencionado Decreto así:

*“Artículo 4. Movilidad. Se deberá garantizar el servicio de transporte público terrestre, por cable, fluvial y marítimo de pasajeros, de servicios postales y distribución de paquetería, en el territorio nacional, **que sean estrictamente necesario para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del coronavirus covid 19** y las actividades permitidas en el artículo anterior...”*

En virtud a lo contemplado en el artículo anterior, la empresa SERVICIOS POSTALES DE COLOMBIA S.A.S., remitió el pasado veinticuatro (24) de marzo de dos mil veinte (2020), oficio radicado interno No. 0682, en el cual expuso:

*“... De acuerdo con los lineamientos del gobierno nacional, especialmente lo contemplado en el decreto 457 del 22 de marzo de 2020, nos permitimos informar a su entidad que hemos decidido restringir y racionalizar el servicio de mensajería expresa que actualmente prestamos según contrato de prestación de servicios # 024 de 2020 en razón a las dificultades logísticas que se nos presentan para el cabal cumplimiento de nuestra labor, pues hemos encontrado personas que se niegan a recibir documentos aduciendo que éstos han sido manipulados por muchas personas y se corre el riesgo de contagio. Además, dificultades para acceso a algunas poblaciones del Quindío que tienen sus fronteras cerradas caso especial de Circasia y Filandia.*

*...  
Esta medida será vigente durante el tiempo que dure la emergencia social y con las instrucciones de los gobiernos nacional y local....”*

Expuesto anterior, la Empresas de Servicios Públicos del Quindío S.A. E.S.P (EPQ), en pro de garantizar el Derecho Fundamental de Petición de los usuarios de la empresa, y acudiendo a lo preceptuado por la Ley 1437 de 2011, y artículo 4º del decreto legislativo 491 de 2020, se notificarán los actos administrativos que resuelven las diferentes peticiones por medios electrónicos tales como, mensaje enviado a los correos electrónicos de los usuarios que así lo hayan facilitado con copia adjunta del Acto Administrativo que se notifica, y posterior publicación en la página web de la empresa del Acto Administrativo, esto con la finalidad de dar publicidad a la actuación, proteger el debido proceso, derecho de defensa y sobre todo el Derecho Fundamental de Petición del usuario, siendo esta una medida tomada por la emergencia que actualmente vivimos por el COVID-19, y que es de conocimiento de todos, la cual durará por el tiempo que se extienda la emergencia sanitaria.

Lo anterior también con el ánimo de proteger al usuario y evitar que tenga que acudir a las diferentes dependencias de la Empresa con el fin de recibir la

notificación personal del Acto Administrativo que resuelve su petición, toda vez que el Decreto 457 de 2020 en su artículo primero estableció:

*“Artículo 1. Aislamiento. Ordenar el aislamiento preventivo de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 am) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 am) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19.*

*Para efectos de lograr el efectivo aislamiento preventivo obligatorio se limita totalmente la libre circulación de personas y vehículos en el territorio nacional, con las excepciones previstas en el artículo 3 del presente Decreto.”*

Así las cosas y teniendo en cuenta el aislamiento preventivo obligatorio que ha decretado el Presidente de la República para todo el territorio Colombiano, se realizará la notificación del presente oficio de respuesta mediante publicación en la página web de la entidad, esto con el fin de preservar y garantizar el Derecho Fundamental descrito en la Ley 1755 de 2015, y el decreto legislativo 491 de 2020, artículo 4º. y en la dirección de correo electrónico registrado por el usuario con la solicitud.

Finalmente, que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de 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 hacer uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Copia del presente oficio remítase por correo electrónico a la Oficina de Facturación adscrita a la Subgerencia de Comercialización, para efectos de realizar las correcciones pertinentes.

Atentamente.,



**JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ**

Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente  
Empresas Públicas del Quindío S.A. (E.S.P). (E)

**PQR No. 0317 de 2020**

Elaboró: Gustavo Zamora - P. U. Oficina P.Q.R.S

ANEXO 1: VISITA TECNICA AL PREDIO



Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

### ACTA DE VISITA TECNICA

PROCESO CRÍTICA **PSR 317**

Municipio: Quimbaya No. Cuenta 1142107 Hoja 1

Nombre Suscriptor: Jhonattan Londono Trejos C.C. \_\_\_\_\_

Dirección: Edificio Emilia Cra. 8 # 17-24 Estrato: 1

Tel. \_\_\_\_\_ Cel. 3183138636 Correo Electrónico: > 3122592324 - natalie

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>Elster.</u>	<u>1267</u> ✓	<u>e</u>	<u>volumetric.</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR					
Diámetro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura
<u>1 1/2"</u>	<u>1 1/2"</u>	<u>Aerea</u>	<u>B.</u>		<u>06-051568.</u>

DATOS EN TERRENO - PREDIO					
Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>2 adultos</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>Lavadero</u>	<u>Lavadora 16 KLS.</u>
<u>2 menores.</u>					

TIPO DE FUGA			
Perceptible	Interna	Externa	Otro
<u>NO</u>	<u>NO</u>	<u>NO</u>	<u>NO</u>

OBSERVACIONES

Verificadas las cuentas de cada apartamento se pudo establecer lo siguiente.

Cuenta numero 1142104 pertenece a la Cra. 8 # 17-24 Apto # 5 con una lectura 1694 y un serial de 06-051566. la factura la estaba cancelando el joven Jhonattan Londono, residente en el apartamento N° 1.

La cuenta de servicio N° 1142107 pertenece a la Cra. 8 # 17-24 Apto # 1 con una lectura de 1267 y un serial 06-051568, la factura la estaba cancelando los residentes del apartamento # 5.

El medidor del 1º piso se encuentra funcionando normalmente.

¿Quedo Satisfecho con la visita? SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_ Porque? \_\_\_\_\_

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No Fotos.	Nombre Funcionario (s):	Nombre Usuario:
DD	MM	AA					
<u>7</u>	<u>Julio</u>	<u>2020</u>				<u>Amoby Castano E.</u>	<u>Jhonattan Londono</u>
							Firma: <u>1097032716.</u> C.C. _____



Tel. +57(6) 7441774 Carrera 14 No. 22-30  
Telefax: +57(6) 7441683 contactenos@esaquin.gov.co

ANEXO 2: VISITA TECNICA AL PREDIO

*011*

**Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7**

**ACTA DE VISITA TECNICA**  
PROCESO CRÍTICA

Municipio: Quimbayo No. Cuenta 142107 Hoja 2

Nombre Suscriptor: Jhonatan Londono Iregas C.C. \_\_\_\_\_

Dirección: Edif. Emilia Cra. 8 # 17-24 Apto N° 1 Estrato: \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Cel. \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL MEDIDOR**

Marca	Lectura	Clase	Tipo
	<u>1267</u>		

**DATOS EN TERRENO - MEDIDOR**

Diámetro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie

**DATOS EN TERRENO - PREDIO**

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros

**TIPO DE FUGA**

Perceptible	Interna	Externa	Otro

**OBSERVACIONES**

*Conclusion: el código numero 142107 pertenece al apartamento N° 1. Con una lectura de 1267 metros cúbicos y el medidor con un serial de 06-051568, se verifico abriendo una llave de ese primer piso y comenzo a moverse el primer numero rojo del lado derecho, donde dió a entender que el que se movia tiene ese serial y esa lectura. y residen actualmente 2 adultos y dos menores de edad. al 5to piso le corresponde el código N° 142104, con una lectura de 1694 y un serial de 06-051566, antes vivian 3 personas, en la actualidad reside una señora mayor de edad y permanentemente es visitada por un hijo, se ablo con esta señora quien quedo de acuerdo*

¿Quedo Satisfecho con la visita? SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_ Porque? con lo explicado sobre el particular.

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No Fotos	Nombre Funcionario (s):	Nombre Usuario:
DD	MM	AA					
<u>7</u>	<u>Julio</u>	<u>2020</u>				<u>Jhonatan Londono</u>	<u>Jhonatan Londono</u>
						<u>Arnober Cortes</u>	Firma: <u>1097032716</u> C.C. _____


Tel. +57(6) 7441774  
Carrera 14 No. 22-30  
contactenos@esaquin.gov.co