



Constancia de Notificación Personal:	No. C- 0161-2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	SANDRA MILENA ARANGO, directora de la Asociación Club Activo 20 30 Hogar Infantil Celmira Mejía Nit. 801000518
Cédula de ciudadanía del Notificado:	24499515
Dirección electrónica de notificación:	asistenteadmhicmp@gmail.com
Número y fecha de radicado interno:	No. 1140 del 25 de junio de 2020
PQR:	No. 0315
Cuenta de servicio:	134154
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0271 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 y la página web 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 la Resolución número 0271 del 13 DE JULIO DE 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en diez (10) 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, 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

RESOLUCIÓN -0271-2020

Julio 14 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 134154

El Subgerente de Comercialización de Servicios 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,

1. Antecedentes

La señora **SANDRA MILENA ARANGO**, identificada con cédula de ciudadanía número **24499515**, con correo electrónico asistenteadmhicmp@gmail.com en calidad de directora de la Asociación Club Activo 20 30 Hogar Infantil Celmira Mejía, con número de identificación NIT 801000518, radicó derecho de petición vía correo electrónico, ante Empresas Públicas del Quindío el día 25 de junio 2020, con radicado interno No. 1140, en el que la usuaria manifiesta, cobro injustificado por valor facturado relacionado con el predio ubicado en la carrera 9 calle 4 y 5 o 6 Bis esquina del municipio de La Tebaida Quindío. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

Tipo de solicitud: Reclamo

Descripción: El Hogar Inf Celmira Mejía ha pagado desde el mes de enero el mismo valor, nos solicitaron el cambio del medidor del agua y se realizó, sin embargo a pesar de que no se esta prestando servicio en esta institución el recibo llegó mas costoso, solicitamos ajustar el valor de la factura y no promediado, pues para eso se cambió el medidor.

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".

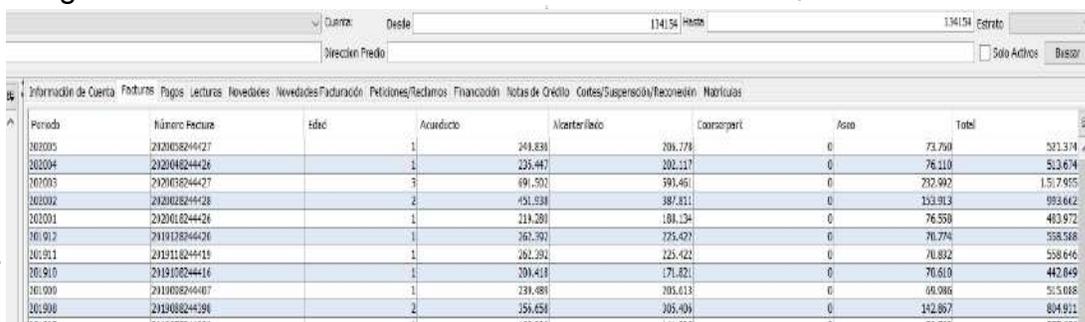
2.2. Identificación de la cuenta de servicio

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 carrera 9 calles 4 y 5 o 6a Bis, en el municipio de La Tebaida Q., corresponde a la cuenta de servicio **No. 134154**, cuya suscriptora es la Asociación Club 20 30 u Hogar Infantil Celmira Mejía.

2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación *ialeph*.

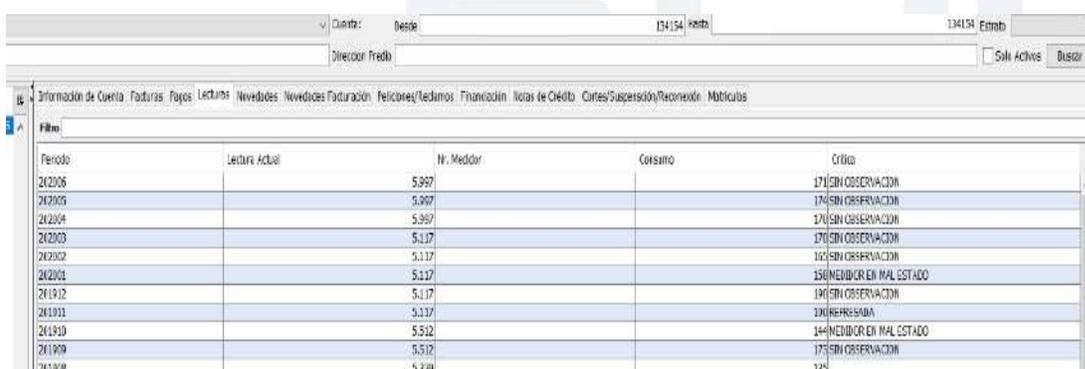
La entidad operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación y lecturas correspondientes al predio ubicado en la carrera 9 calles 4 y 5 o 6 Bis esquina, de La Tebaida Quindío, cuyo sistema se denomina *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación



Periodo	Número Lectura	Edicó	Acordado	Valor/Edicó	Causaspart	Asno	Total
202005	202005204427	1	248.838	206.778	0	73.750	521.314
202004	202004204426	1	236.447	202.117	0	76.110	512.674
202003	202003204427	3	691.503	591.461	0	232.992	1.517.955
202002	202002204428	2	451.539	387.811	0	153.913	993.662
202001	202001204426	1	219.280	181.134	0	76.558	463.972
201912	201912204426	1	267.792	225.427	0	70.774	558.568
201911	201911204419	1	262.392	225.422	0	70.892	558.696
201910	201910204416	1	200.418	171.821	0	70.610	442.849
201909	201909204407	1	230.483	205.613	0	69.986	505.068
201908	201908204419	2	250.454	205.409	0	142.867	604.911

Imagen de lecturas



Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crédito
202006	5.997			171EN OBSERVACION
202005	5.997			170EN OBSERVACION
202004	5.997			170EN OBSERVACION
202003	5.117			170EN OBSERVACION
202002	5.117			169EN OBSERVACION
202001	5.117			168MEDIDOR EN MAL ESTADO
201912	5.117			168EN OBSERVACION
201911	5.117			168PRENSION
201910	5.512			164MEDIDOR EN MAL ESTADO
201909	5.512			175EN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 134154**, cuyo suscriptor es el Hogar Infantil Celmira Mejía.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	5117	158 m ³
202002	5117	165 m ³
202003	5117	170 m ³
202004	5997	170 m ³
202005	5997	174 m ³
202006	5997	171 m ³

3. Análisis y Respuesta

3.1. Análisis del consumo por parte de la Subgerencia de Comercialización

- a) El consumo histórico en el predio aludido por la peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos interpretar que el medidor para los periodos facturados nos arrojó la siguiente información:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	5117	158 m ³
202002	5117	165 m ³
202003	5117	170 m ³
202004	5997	170 m ³
202005	5997	174 m ³
202006	5997	171 m ³

Podemos observar que en la lectura desde el mes de abril (período que comprende los consumos desde el 18 de marzo al 17 de abril de 2020) ha tenido errores pues para finales de marzo de 2020 empezó la emergencia sanitaria generada por el coronavirus COVID19, por lo que dejaron de asistir los niños al jardín, así mismo para el mes de mayo se realizó cambio del medidor de agua, ya que el anterior estaba dañado, se tiene entonces existió un error de lectura de **515 m³**, en la visita técnica (anexo 1) realizada el 08 de Julio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “la lectura fue de 20 m³. Sistema hidráulico del hogar infantil revisado: 2 lavamanos para el personal de profesores, 3 sanitarios para profesores, 2 posetas para lavado de traperos, 3 lavamanos en serie para el personal de alumnos, 7 sanitarios pequeños para niñas y 7 sanitarios pequeños para niños, revisado el sistema de accesorios de los tanques de agua de los sanitarios no presentan fugas de agua, lo mismo los lavamanos, duchas y posetas.

El medidor de agua fue colocado en el mes de mayo, porque el viejo se encontraba frenado, desde el 16 de mayo el Hogar Infantil se encuentra cerrado, los empleados van esporádicamente cuando hay que repartición de mercados, en tiempo normal permanecen 172 niños y niñas. El PQR lo hicieron porque la empresa está cobrando como si hubieran estado los alumnos en el plantel ”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.



Para concluir, en nuestro sistema denominado *laleph* podemos observar que en los periodos facturados de marzo a mayo hubo un error de lectura de **515 m³**. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de **515 M³**, por error en la lectura de los periodos facturados anteriormente mencionados; la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19

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...”

Que 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....”*

En virtud de lo 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 pretende por este medio electrónico descrito preservar y garantizar el Derecho Fundamental descrito en la Ley 1755 de 2015 y el artículo 4º del decreto legislativo 491 de 2020.

Hechas las precedentes precisiones, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDER A LA PETICIÓN SUSCRITA POR LA SEÑORA SANDRA MILENA ARANGO, identificada con cédula de ciudadanía número **24499515**, en calidad de directora de la Asociación Club Activo 20 30, u Hogar Infantil Celmira Mejía con número de identificación NIT 801000518; toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 134154**, correspondiente al predio ubicado, en la carrera 9 calles 4 y 5 o 6ª. Bis del municipio de La Tebaida Quindío, encontramos que las lecturas de abril a junio **515 m³**, tal y como se muestra en el siguiente recuadro:



PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	5117	158 m ³
202002	5117	165 m ³
202003	5117	170 m ³
202004	5997	170 m ³
202005	5997	174 m ³
202006	5997	171 m ³

Finalmente podemos observar que en la lectura desde el mes de abril (correspondiente a los consumos del periodo comprendido desde el 18 de marzo al 17 de abril de 2020) ha tenido errores, toda vez que para finales de marzo empezó la emergencia sanitaria generada por el coronavirus COVID19, por lo que dejaron de asistir los niños al jardín, así mismo para el mes de mayo se realizó cambio del medidor de agua, ya que el anterior estaba dañado, al igual que la lectura de junio es incorrecta se tiene entonces existió un error de lectura de **515 m³**; en la visita realizada el 08 de Julio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que : “la lectura fue de 20 m³. Sistema hidráulico del hogar infantil revisado: 2 lavamanos para el personal de profesores, 3 sanitarios para profesores, 2 posetas para lavado de traperos, 3 lavamanos en serie para el personal de alumnos, 7 sanitarios pequeños para niñas y 7 sanitarios pequeños para niños, revisado el sistema de accesorios de los tanques de agua de los sanitarios no presentan fugas de agua, lo mismo los lavamanos, duchas y posetas.

El medidor de agua fue colocado en el mes de mayo, porque el viejo se encontraba frenado, desde el 16 de mayo el Hogar Infantil se encuentra cerrado, los empleados van esporádicamente cuando hay que repartición de mercados, en tiempo normal permanecen 172 niños y niñas. El PQR lo hicieron porque la empresa está cobrando como si hubieran estado los alumnos en el plantel ”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que en los periodos facturados de marzo a mayo hubo un error de lectura de **515 m³**. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de **515 M³**; por error en la lectura de los periodos facturados anteriormente mencionados; la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar esta decisión al correo electrónico aportado por la señora **SANDRA MILENA ARANGO**, directora del Hogar Infantil Celmira Mejía, cuyo correo electrónico es asistenteadmhicmp@gmail.com

ARTÍCULO TERCERO: Para efectos del cumplimiento de esta decisión, remítase copia de la presente Resolución vía electrónica a la Oficina de facturación, para que proceda a realizar los cambios correspondientes, abonando a la cuenta la cantidad de **515 M³** en favor de la usuaria, de



conformidad con las razones y fundamentos de la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO CUARTO: De no ser posible notificar esta resolución conforme al artículo segundo de este proveído al correo electrónico de la peticionaria, Notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., e informase al peticionario 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 los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

ARTÍCULO QUINTO: En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la anterior notificación se enviará al correo electrónico de la señora **SANDRA MILENA ARANGO**, cuya dirección es asistenteadmhicmp@gmail.com, identificada con cédula de ciudadanía número **24499515**, en calidad de directora de la Asociación Club Activo 20 30 u Hogar Infantil Celmira Mejía, con número de identificación NIT 801000518 e igualmente se hará mediante publicación en la página web de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P.

PARÁGRAFO: El Acto Administrativo que se notifica se entenderá notificado al finalizar el día en el cual se envíe el correo electrónico o se publique en la página de web de la empresa.

Dada en Armenia Quindío, a los catorce (14) días del mes de Julio de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ

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

PQR No. 0315 DE 2020

Elaboró: Eliana Quiceno. Contratista



ANEXO 1 ACTA DE VISITA TÉCNICA.

EPQ en tu vida **Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7**

ACTA DE VISITA TECNICA

PROCESO CRÍTICA POR 315 - 14-07-20

Municipio: Tebadía No. Cuenta: 134154

Nombre Suscriptor: Asociación Club Activo - Hogar Infantil

Dirección: CRA 9 N° C11 L14 5 Estrato: Callejón Borja Palau

Tel. _____ Cel: 3118191638 Correo Electrónico: 3178910578 sandra.milana@epq.gov.co
DIRECTORA

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo
AE	20	C	volumetrica

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Diámetro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
1 1/2"	1 1/2"	B	B	B		19221384

DATOS EN TERRENO - PREDIO					
Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
172 alumnos 18 empleados	2	3 para profesores	NO	2 Posetas	Lavamanos de 3 en serie 1 Tanque lavado de platos

TIPO DE FUGA				
Perceptible	Interna	Externa	Otrd	
NO	NO	NO	NO	

OBSERVACIONES

Sistema Hidráulico del Hogar Infantil revisado: 2 lavamanos para el personal de profesores, 3 sanitarios para profesores, 2 posetas para lavado de platos, 3 lavamanos en serie para el personal de alumnos, 2 sanitarios pequeños para niños y 2 sanitarios pequeños para niños, revisado el sistema de accesorios de los tanques de agua de los sanitarios no presentan fugas de agua lo mismo los lavamanos, duchas y piscinas.

El medidor de Agua fue colocado en el mes de mayo, porque el viejo se encontraba frito desde el 16 de mayo el Hogar Infantil se encuentra cerrado, los empleados han llegado esporádicamente cuando hay repartición de merca, en tiempo normal permanecen 172 niños y niñas.

el pdr lo hicieron porque la empresa esta cobrando como si hubieran estado

¿Quedo Satisfecho con la visita? SI: _____ NO: _____ Porque? los alumnos en el plantel.

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No. Fotos	Nombre Funcionario(s):	Nombre Usuario:
DD	MM	AA					
8	Julio	2020				<u>Sandra Milana Franco</u> Arroby Palau E. 1110751	Sandra Milana Franco Firma: <u>Sandra Milana Franco</u> C.C. 24.499.515

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

en tu vida

