



Constancia de Notificación Personal:	C- 079 -2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	EVA CLARENA QUEVEDO
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	
Dirección electrónica de notificación:	mquevedo123@hotmail.com
Número y fecha de radicado interno:	No. 0792
PQR:	No. 0235
Cuenta de servicio:	Cuenta de Servicio Gas No. 2423
Acto administrativo que se notifica:	Oficio del 26 de mayo 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.

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 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 mencionado anteriormente.

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

Se le informa al peticionario que contra el (la) presente documento o 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, 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 se considerará surtida al finalizar el día siguiente del envío del correo electrónico al peticionario y/o la publicación en la pagina web www.epq.gov.co.

Firma:	
Notificador:	Harrison Santamaría
Cargo:	Subgerente de Comercialización

Armenia, Mayo 26 de 2020

Señora
EVA CLARENA QUEVEDO

Córdoba – Quindío
 Correo Electrónico: mquevedo123@hotmail.com
 E. S. M.

Referencia: Respuesta Radicado PQR No. 0235 RADICADA 0792 Cuenta No. 2423 con medidor No. 14016513.

Cordial Saludo:

De manera atenta, con el fin de dar respuesta al oficio con Radicado 0014 del día 04 Enero del 2020, donde solicita:

“El personal que entrega las facturas deja tirado el recibo en cualquier parte con riesgo a que se dañe. 2. Al tomar la lectura no se acercan y toman mal la lectura, comenta que en la última lectura solicitó ver el número de lectura encontrando que lo había anotado mal. 3. Cobro de más en promedio desde el ultimo reclamo que realizó, le hicieron una nota crédito.

RESPUESTA:

De acuerdo con su solicitud a los puntos 1 y 2, se dispuso la remisión al área de facturación a cargo de la doctora **FEDRA ALEJANDRA FRANCO ARENAS**, quien realizará las medidas correctivas correspondientes, a fin de mejorar el comportamiento de los operarios de la Empresa, y que situaciones de las anotadas por usted, no vuelvan a presentarse.

Se verificó el estado de la cuenta No. 2423 con medidor No. 14016513 instalado en la dirección del Barrio El Ensueño, MZ H, Casa 8 en el municipio de Córdoba Quindío, encontrando un incremento en el valor de la factura (Imagen 1), por lo tanto se evalúa las lecturas tomadas (Tabla 1).

Periodo Año	Periodo Mes	Causas Lecturas		Lectura	
		Código	Descripción		
			lectura 30 de Abril	154,69	7,628
2020,	3,	1,	Proceso lectura normal	147,058	5,529

2020,	2,	1,	Proceso lectura normal	141,529	17,353
2020,	1,	1,	Proceso lectura normal	124,176	3,731
2019,	12,	1,	Proceso lectura normal	120,445	2,296
2019,	11,	1,	Proceso lectura normal	118,149	3,359
2019,	10,	1,	Proceso lectura normal	114,79	3,204
2019,	9,	1,	Proceso lectura normal	111,586	2,579
2019,	8,	1,	Proceso lectura normal	109,007	2,787
2019,	7,	1,	Proceso lectura normal	106,22	2,399
2019,	6,	1,	Proceso lectura normal	103,821	2,746
2019,	5,	1,	Proceso lectura normal	101,075	3,459
2019,	4,	1,	Proceso lectura normal	97,616	2,597
2019,	3,	1,	Proceso lectura normal	95,019	4,136
2019,	2,	1,	Proceso lectura normal	90,883	2,682
2019,	1,	1,	Proceso lectura normal	88,201	3,199

Tabla 1. Consumo y lecturas

De acuerdo a la tabla 1, se encuentra un incremento del consumo en el periodo de Febrero, Marzo y Abril. Empresas Publicas del Quindío realizó un ajuste al cobro por parte del área de facturación mediante una nota crédito a la cuenta de cobro No. 164010 por un valor de \$ 24.851 el día 17 de abril del 2020.

Se realiza visita técnica por el personal Técnico Luis Hernando Valencia, quien inspeccionó la red el día 22 de Mayo del 2020, sin encontrar defectos ni anomalías, la lectura del medidor es de 142.629 metros cúbicos.

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPOQ SA ESP			
ORDEN DE TRABAJO			
Código: GAS-OMRI-P-01-R-02	Versión: 02	Fecha de emisión: 18/04/2016	Página: 1 de 1
DOCUMENTO CONTROLADO			
DATOS GENERALES			
Instalación 1ra. Vez:		PQR:	
No. De solicitud:		Fecha solicitud:	
Trabajo a realizar:	REVISIÓN TÉCNICA		
Técnico asignado:	LUIS HERNANDO VALENCIA		
Personal EPOQ:	311	Contratista:	HS
Fecha asignación:	22-05-2020	Hora:	10 AM
DATOS DEL USUARIO:			
Nombre usuario:	EVA CLAUDIA QUIROGA	Cédula y/o Nit No.:	140016513
No. Matricula:	7425	No. De medidor:	
Dirección:	M 2 H B CLASVIA	Teléfono:	311 172 8747
Municipio:	CALDERA	Comercial:	NO
Uso:	Residencial: X		
DESCRIPCION DE LA ORDEN:			

por petición de la usuaria se realizó revisión Técnica

Lectura actual 142.629

REPORTE DE LA LABOR:	
Hora inicio labor: 4:30 PM	Hora final labor: 5:10 PM
RECIBO A SATISFACCIÓN POR EL CLIENTE	
Nombre del cliente y/o persona que recibe el trabajo:	x Eusebio Cruz
CC No:	x 24584380
Firma del cliente:	x [Firma] 3187728742
Nombre del técnico:	Luis H Valencia
Código SIC:	10435 JIS
Firma del técnico:	[Firma]
Satisfecho:	SI
Motivos de insatisfacción:	NO

Se realizó pruebas de hermeticidad en la red. El resultado de las pruebas fue negativo a fugas desde el centro de medición y correcto funcionamiento del medidor. Por lo tanto área de Facturación realiza los ajustes pertinentes a la cuenta 2423.

Agradezco la atención a la presente y de esta manera hayamos respondido de fondo a sus solicitudes.

Atentamente,

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q. R'S
 Revisó: Julio Ernesto Ospina Gómez, Jefe Oficina de PQR'S