

Notificación por Publicación:	No. C-029-2020
Fecha:	07/04/2020

De conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. 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 la PQRS radicada ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., dados los últimos acontecimientos que vive el mundo entero al que no escapa nuestro país, como es la “pandemia a causa del Coronavirus COVID -19”, por lo cual el Gobierno Nacional y el Ministerio de Salud declararon la Emergencia Sanitaria en todo el territorio nacional. Habida cuenta que en la última semana las condiciones epidemiológicas frente al COVID -19 (Antes Coronavirus) han llevado a que las autoridades en más de un centenar de países implementen acciones para mitigar la propagación del virus. De la misma manera, en la medida en que en Colombia se han venido diagnosticando los primeros casos, han venido estableciendo acciones intersectoriales como fase de contención para el impacto de esta epidemia en el país. Adicionalmente, 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 nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país con ocasión de la pandemia del COVID-19. Igualmente el Gobierno Nacional en desarrollo del estado de emergencia implementó en todo el territorio nacional y para todos los Colombianos el aislamiento preventivo obligatorio desde la hora 23:59 del día martes 24 de marzo de 2020 hasta las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020.

Conforme a lo anterior, resulta imposible para la empresa, poder notificar personalmente a los peticionarios que esperan una respuesta oportuna conforme a la ley frente al derecho de petición, por lo tanto se procede a notificar a través de la pagina web la respuesta a la PQRS.

Notificado:	CAROLINA GARCIA MORENO
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Resolución
Dirección de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co

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 el 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 dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la publicación en pagina web.

Firma:

Notificador:

Harrison Santamaría

Cargo:

Subgerente de Comercialización

Proyectó:



10702-2020

Armenia, Quindío, Abril 07 de 2020

Señora
CAROLINA GARCIA MORENO
Carrera 5 # 8-70 Barrio Los Profesionales
La Tebaida, Quindío

Asunto: Respuesta Derecho de Petición Radicado 653 del 18 de Marzo de 2020 Cuenta 130554.

De la manera más atenta, y respetuosa, me dirijo a usted, con el fin de dar respuesta a la petición presentada con radicado 653, dentro de los términos legales, en la que solicitó:

“Solicito dar aplicación, a lo resuelto por la resolución PQR-0040 del 20 de febrero de 2018, en cada uno de sus cuatro numerales, dado que a la fecha de este derecho de petición han transcurrido setecientos cincuenta días (más de dos años), y no se ha liquidado lo mandado por la resolución, que reconoció y dio aplicación al rompimiento de la solidaridad de la suscrita, respecto a los valores del acuerdo de pago pactado de la cuenta de servicio N° 130554, ruta: 5, residencial, estrato 2 bajo, ruta: 316851, ficha catastral 010004120003000, dirección: Ferney Antonio Ortiz., Dirección Postal: Cantarito MZ. K2 N°. 8, Municipio La Tebaida, Q. A través del pagare N° 8630 del 12 de mayo de 2016, suscrito, entre la prestadora y la señora yennifer Idarraga Sánchez”.

Así las cosas, y respecto a la Resolución No. PQR-0040 del veinte (20 de Febrero de dos mil dieciocho (2018), mediante la cual se le “reconoció la aplicación del rompimiento de la solidaridad respecto a los valores del acuerdo de pago pactado dentro de la cuenta de servicio No. 130554 del predio ubicado en el Barrio Cantarito manzana K2 casa No. 8 del municipio de La Tebaida, Quindío, a través del pagaré No. 8630 suscrito el 12 de mayo de 2016 entre la prestadora y la Señora YENNIFER IDÁRRAGA SÁNCHEZ...” Es menester informarle que se le dará aplicación inmediata a través de una nota de crédito en el sistema, y los saldos financiados pendientes de cobro serán descontados respectivamente.

Igualmente es necesario tener en cuenta que solo se descontaran los valores que se han facturado por financiación.

También es importante mencionarle que la cuenta numero 130554 suscrita por el señor FERNEY ANTONIO ORTIZ S., hasta el mes de febrero presentaba una deuda por el valor de QUINIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL DIECISIETE PESOS M/CTE (\$598.017), la cual con la nota crédito que se aplicó al sistema en cumplimiento de lo ordenado por la Resolución PQR-0040 de 2018 hecha por la dependencia de facturación, quedó en un saldo total de CUATROCIENTOS VEINTISÉIS MIL VEINTISIETE PESOS M/CTE (\$426.027) realizándose así un descuento por valor de CIENTO SESENTA Y NUEVE MIL CIENTO VEINTICINCO (\$169.125).

Así mismo, le informamos que los valores adeudados por la señora Yennifer Idarraga ya fueron pagados.

Finalmente se remitirá a la dependencia correspondiente para que efectué inmediatamente la corrección de la facturación de la cuenta 130554, cuyo beneficio se verá reflejado en este periodo de facturación, a nombre del suscriptor que tenemos en nuestra base de datos. Finalmente podemos decir que la dificultad de facturación que ha tenido usted con la empresa, ya ha sido resuelta.

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, notificará 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 en virtud a que la usuaria no aportó dirección de correo electrónico ni número telefónico en el cual se pueda remitir la petición o contactar respectivamente.

Atentamente.

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

