

AVISO No. 287

07 de abril de 2026

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP.

Por el cual se notifica a (él) (la) señor(a) **SANDRA PATRICIA ARANGO BARRERA**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRSD 1622 DEL 24 DE MARZO DE 2026.**

Persona a notificar: **SANDRA PATRICIA ARANGO BARRERA**

Dirección del predio: **CR 19 A 32 91- MIRAFLORES**

Funcionario que expidió el acto: **JOSÉ FRANCINED HERNÁNDEZ CALDERÓN**

Cargo: **DIRECTOR COMERCIAL**

Recursos que proceden: Recurso de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación ante el Director Comercial de empresas públicas de armenia E.S.P. o al correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co, advirtiéndole al usuario que para recurrir deberán acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación de conformidad con el **artículo 155 inciso 2 de la ley 142 de 1994.**

Atentamente,



JOSE MIGUEL RAMIREZ ESTEBAN
Contratista Universitario
Dirección Comercial. EPA E.S.P.

Armenia, Quindío, 07 de abril de 2026

SEÑORA:
SANDRA PATRICIA ARANGO BARRERA
DIRECCIÓN: CR 19 A 32 91- MIRAFLORES
MATRÍCULA: 20547
EMAIL: arangos124@gmail.com
Armenia – Quindío

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO 287- “RESOLUCIÓN PQRSO 1622 DEL 24 DE MARZO DE 2026”.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por Aviso 287 - **“RESOLUCION PQRSO 1622 DEL 24 DE MARZO DE 2026” POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION”.**

Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en relación con la notificación por aviso.

Atentamente,



JOSE MIGUEL RAMIREZ ESTEBAN
Contratista Universitario
Dirección Comercial. EPA E.S.P.



RESOLUCIÓN PQRDS 1622
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2026PQR1517
MATRÍCULA 20547

El director comercial de **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P.** en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, y

CONSIDERANDO

1. Que, la señora **SANDRA PATRICIA ARANGO BARRERA**, en ejercicio del derecho de petición consagrado en la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, presentó una solicitud con radicado **No. 2026PQR1517**, manifestando inconformidad con los valores facturados para el predio ubicado en la **CR 19 A 32 91- MIRAFLORES, identificado con matrícula No. 20547** y solicitando que el cobro se realice conforme al promedio de consumo de dos personas, mientras se realiza la instalación del medidor adquirido por la usuaria, esta entidad se permite manifestarle lo siguiente:
2. Que el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del **artículo 154 de la Ley 142/1994**.
3. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 19 A 32 91- MIRAFLORES**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **matrícula No.20547** se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda por valor de **(\$ 432.204,00) M/te**; por concepto de la instalación del nuevo medidor y por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, así:

| | |
|--|---------------------------------------|
| Contrato 20547 - BARRERA * ANA TULIA | Total Cartera \$ 432.204,00 |
| Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 12 | |

| Total Cartera no Financiada | Cartera no Vencida | Cartera Vencida | Saldo Financiado | Saldo a Favor | Facturas con Saldo | Valor Último Pago | Fecha último pago |
|-----------------------------|--------------------|-----------------|------------------|---------------|--------------------|-------------------|-------------------|
| \$ 432.204,00 | \$ 0,00 | \$ 432.204,00 | \$ 0,00 | \$ 0,00 | 6 | \$ 200.000,00 | 11/11/2025 |

4. Que, revisado el sistema de información comercial de Empresas Públicas de Armenia E.S.P., se evidenció que durante varios periodos de facturación no fue posible realizar la lectura efectiva del medidor instalado en el predio ubicado en la **CR 19 A 32 91- MIRAFLORES**, , identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P., con **matrícula No. 20547**, registrándose observaciones como medidor tapado y medidor bajo llave, circunstancias que impidieron el acceso al instrumento de medición y, por ende, la obtención de lectura real del consumo. **(VER IMAGEN)**.

| Año | Mes | Periodo Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura | Fecha Registro | Consumo Promed... |
|------|-----|-----------------|----------------|------------------|---------|---------------|---------------------|----------------|-------------------|
| 2026 | 2 | | 5745 | 208 | 186 | LECTURA | BAJO LLAVE | 23/02/2026 | 22 |
| 2026 | 1 | | 5725 | 186 | 164 | LECTURA | DIRECTO | 22/01/2026 | 22 |
| 2025 | 12 | | 5705 | 164 | 143 | LECTURA | DIRECTO | 23/12/2025 | 21 |
| 2025 | 11 | | 5684 | 143 | 122 | LECTURA | BAJO LLAVE | 24/11/2025 | 21 |
| 2025 | 10 | | 5664 | 122 | 102 | LECTURA | BAJO LLAVE | 23/10/2025 | 20 |
| 2025 | 9 | | 5644 | 102 | 82 | LECTURA | BAJO LLAVE | 23/09/2025 | 20 |
| 2025 | 8 | | 5624 | 82 | 64 | LECTURA | BAJO LLAVE | 21/08/2025 | 18 |

- Que, en virtud de lo anterior, y conforme a la normatividad aplicable y al Contrato de Condiciones Uniformes de los servicios de acueducto y alcantarillado, la entidad procedió a realizar la facturación mediante el método de consumo promedio, mecanismo que se utiliza cuando no es posible obtener lectura directa del medidor por causas ajenas al prestador del servicio.
- Que, respecto al periodo de julio de 2025, se generó facturación por promedio debido a la imposibilidad de lectura del medidor, registrando la observación medidor tapado, con un valor facturado de **(\$53.970) M/te**, el cual no fue recaudado. **(VER IMAGEN)**

| INFORMACIÓN DEL CLIENTE | | RESUMEN DE FACTURA | |
|--|--------------------|--|----------------------|
| Nombre: Barrera * Ana Tulia | | C.C. / N.I.T.: 24445152 | |
| Dirección de entrega: CR 19 A 32 91 | | Clase de servicio: 1 Residencial | |
| Dirección del predio: CR 19 A 32 91 | | Estrato: 1 Bajo Bajo | |
| Barrio: Miraflores | | Ciclo: Ciclo 12 | |
| Ruta de reparto: 121001053650 | | Meses de deuda: 1 Saldo a favor: \$ 0.00 | |
| DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO | | | |
| Marca: Medidor Epa | Número: -14148 | Diámetro: | Obs. lectura: TAPADO |
| Lectura anterior: 47 | Lectura actual: 64 | Consumo m3: 17 | Promedio: 17 |
| Periodo facturado desde: 21/06/2025 Hasta 21/07/2025 | | Sector Hidráulico: 101 | |
| SERVICIO DE ASEO | | | |
| Tipo de productor: Residencial | | Ocupada | Desocupada |
| Num. de unidades residenciales: 1 | | 1 | 0 |
| Num. de unidades no residenciales: | | Frecuencia Semanal | |
| | | Recolección: 3 | |
| | | Barrido: 2 | |
| | | TOTAL A PAGAR: 53,970.00 | |

- Que, para el periodo de agosto de 2025, se facturó por promedio un consumo de 25 m³, con observación medidor bajo llave, generándose un valor de **(\$86.730) M/te**, acumulando un saldo total de **(\$140.700) M/te**, el cual no fue recaudado **VER IMAGEN)**

| INFORMACIÓN DEL CLIENTE | | RESUMEN DE FACTURA | |
|--|--------------------|--|--------------------|
| Nombre: Barrera * Ana Tulia | | C.C. / N.I.T.: 24445152 | |
| Dirección de entrega: CR 19 A 32 91 | | Clase de servicio: 1 Residencial | |
| Dirección del predio: CR 19 A 32 91 | | Estrato: 1 Bajo Bajo | |
| Barrio: Miraflores | | Ciclo: Ciclo 12 | |
| Ruta de reparto: 121001053650 | | Meses de deuda: 2 Saldo a favor: \$ 0.00 | |
| DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO | | | |
| Marca: Medidor Epa | Número: -14148 | Diámetro: | Obs. lectura: BAJO |
| Lectura anterior: 64 | Lectura actual: 82 | Consumo m3: 25 | Promedio: 18 |
| Periodo facturado desde: 22/07/2025 Hasta 20/08/2025 | | Sector Hidráulico: 101 | |
| SERVICIO DE ASEO | | | |
| Tipo de productor: Residencial | | Ocupada | Desocupada |
| Num. de unidades residenciales: 1 | | 1 | 0 |
| Num. de unidades no residenciales: | | Frecuencia Semanal | |
| | | Recolección: 3 | |
| | | Barrido: 2 | |
| | | TOTAL A PAGAR: 140,700.00 | |
| | | Suspensión a Partir de: INMEDIATO | |

- Que, para el periodo de septiembre de 2025, se facturó por promedio 20 m³, con un valor de **(\$68.620) M/te**, acumulándose un saldo total de **(\$209.320) M/te**, el cual no fue recaudado **(VER IMAGEN)**

| INFORMACIÓN DEL CLIENTE | |
|-------------------------------------|---|
| Nombre: Barrera * Ana Tulia | C.C. / N.I.T.: 24445152 |
| Dirección de entrega: CR 19 A 32 91 | Clase de servicio: 1 Residencial |
| Dirección del predio: CR 19 A 32 91 | Estrato: 1 Bajo Bajo |
| Barrio: Miraflores | Ciclo: Ciclo 12 |
| Ruta de reparto: 121001053650 | Meses de deuda: 3 Saldo a favor: \$ 0.00 |
| DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO | |
| Marca: Medidor Epa | Número: -14148 Diámetro: Obs. lectura: BAJO |
| Lectura anterior: 82 | Lectura actual: 102 Consumo m3: 20 Promedio: 20 |
| Periodo facturado desde: 21/08/2025 | Hasta: 20/09/2025 Sector Hidráulico: 101 |
| SERVICIO DE ASEO | |
| Tipo de productor: Residencial | Ocupada Desocupada Frecuencia Semanal |
| Num. de unidades residenciales: 1 | 1 0 Recolección: 3 |
| Num. de unidades no residenciales: | Barrido: 2 |
| Trbl | Trlu Trna Trra Tra Tafna Vba |
| 0.000727 | 0.002840 0.059715 0.000023 0.003433 0.990000 0.000000 |

| RESUMEN DE FACTURA | |
|-------------------------|---------------|
| Fecha de emisión: | 23/09/2025 |
| Referencia de pago num: | 40210099 |
| Fecha max. de entrega: | 26/09/2025 |
| Periodicidad: | Mensual |
| Saldo Anterior: | \$ 140,700.00 |
| TOTAL FACTURA MES: | 68,620.00 |
| Pago Oportuno Hasta: | INMEDIATO |
| TOTAL A PAGAR: | 209,320.00 |
| Suspensión a Partir de: | INMEDIATO |

9. Que, en el periodo de octubre de 2025, se facturó por promedio 25 m³, debido a la imposibilidad de acceso al medidor, con un valor de **(\$89.850) M/te**, alcanzando un saldo acumulado de **(\$299.170) M/te**, el cual no fue recaudado. (VER IMAGEN)

| INFORMACIÓN DEL CLIENTE | |
|-------------------------------------|---|
| Nombre: Barrera * Ana Tulia | C.C. / N.I.T.: 24445152 |
| Dirección de entrega: CR 19 A 32 91 | Clase de servicio: 1 Residencial |
| Dirección del predio: CR 19 A 32 91 | Estrato: 1 Bajo Bajo |
| Barrio: Miraflores | Ciclo: Ciclo 12 |
| Ruta de reparto: 121001053650 | Meses de deuda: 4 Saldo a favor: \$ 0.00 |
| DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO | |
| Marca: Medidor Epa | Número: -14148 Diámetro: Obs. lectura: BAJO |
| Lectura anterior: 102 | Lectura actual: 122 Consumo m3: 25 Promedio: 20 |
| Periodo facturado desde: 21/09/2025 | Hasta: 22/10/2025 Sector Hidráulico: 101 |
| SERVICIO DE ASEO | |
| Tipo de productor: Residencial | Ocupada Desocupada Frecuencia Semanal |
| Num. de unidades residenciales: 1 | 1 0 Recolección: 3 |
| Num. de unidades no residenciales: | Barrido: 2 |
| Trbl | Trlu Trna Trra Tra Tafna Vba |
| 0.000727 | 0.002840 0.059715 0.000023 0.003433 0.990000 0.000000 |

| RESUMEN DE FACTURA | |
|-------------------------|---------------|
| Fecha de emisión: | 24/10/2025 |
| Referencia de pago num: | 40404811 |
| Fecha max. de entrega: | 30/10/2025 |
| Periodicidad: | Mensual |
| Saldo Anterior: | \$ 209,320.00 |
| TOTAL FACTURA MES: | 89,850.00 |
| Pago Oportuno Hasta: | INMEDIATO |
| TOTAL A PAGAR: | 299,170.00 |
| Suspensión a Partir de: | INMEDIATO |

10. Que el día 11 de noviembre de 2025, la usuaria realizó un abono por valor de **(\$200.000) M/te**, el cual fue aplicado a las facturas anteriores con saldo pendiente, conforme a las reglas de imputación de pagos, aplicándose para los periodos de julio y agosto, quedando un saldo parcial del periodo de septiembre, lo que generó un saldo pendiente total de **(\$99.170) M/te**, para un saldo acumulado de **(\$171.720)**. (VER IMAGEN).

| INFORMACIÓN DEL CLIENTE | |
|-------------------------------------|---|
| Nombre: Barrera * Ana Tulia | C.C. / N.I.T.: 24445152 |
| Dirección de entrega: CR 19 A 32 91 | Clase de servicio: 1 Residencial |
| Dirección del predio: CR 19 A 32 91 | Estrato: 1 Bajo Bajo |
| Barrio: Miraflores | Ciclo: Ciclo 12 |
| Ruta de reparto: 121001053650 | Meses de deuda: 3 Saldo a favor: \$ 0.00 |
| DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO | |
| Marca: Medidor Epa | Número: -14148 Diámetro: Obs. lectura: BAJO |
| Lectura anterior: 122 | Lectura actual: 143 Consumo m3: 21 Promedio: 21 |
| Periodo facturado desde: 23/10/2025 | Hasta: 21/11/2025 Sector Hidráulico: 101 |
| SERVICIO DE ASEO | |
| Tipo de productor: Residencial | Ocupada Desocupada Frecuencia Semanal |
| Num. de unidades residenciales: 1 | 1 0 Recolección: 3 |
| Num. de unidades no residenciales: | Barrido: 2 |
| Trbl | Trlu Trna Trra Tra Tafna Vba |
| 0.000727 | 0.002840 0.059715 0.000023 0.003433 0.990000 0.000000 |

| RESUMEN DE FACTURA | |
|-------------------------|--------------|
| Fecha de emisión: | 24/11/2025 |
| Referencia de pago num: | 40598422 |
| Fecha max. de entrega: | 26/11/2025 |
| Periodicidad: | Mensual |
| Saldo Anterior: | \$ 99,170.00 |
| TOTAL FACTURA MES: | 72,550.00 |
| Pago Oportuno Hasta: | INMEDIATO |
| TOTAL A PAGAR: | 171,720.00 |
| Suspensión a Partir de: | INMEDIATO |

11. Que, en el periodo de diciembre de 2025, inicialmente se facturó por promedio 21 m³ por valor de **(\$72.900) M/te**, sin embargo, mediante atención comercial realizada el 13 de enero de 2026, y teniendo en cuenta que en el predio habitan únicamente dos (2) personas, se procedió a reliquidar dicho periodo, ajustando el consumo a 12 m³, generando un valor de **(\$37.800) M/te**, para un saldo total acumulado de **(\$209.520) M/te**. (VER IMAGENES).

| Observación | | | | | | | | |
|--|-----|---------|---------------|--------------|---------------|--------------|------------------|-------------------|
| NCONFORMIDAD CON EL CONSUMO COBRADO - PROCEDE COBRAR 12 M3 EL EL PERIODO 12 EL USUARIO PROPORCIONO MEDIDOT NUEVO | | | | | | | | |
| Año | Mes | Periodo | Valor Factura | Valor total | Valor Abonado | Saldo Cuenta | Valor En Reclamo | Fecha Liquidación |
| 2025 | 12 | 5702 | \$ 72.900.00 | \$ 37.800.00 | \$ 0.00 | \$ 37.800.00 | \$ 0.00 | 24/12/2025 |

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder parcialmente a la solicitud presentada por la señora **SANDRA PATRICIA ARANGO HERRERA**, ordenando al área de facturación de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. realizar la reliquidación de los periodos de **enero y febrero** de 2026, ajustando el consumo promedio a doce metros cúbicos (12 m³), teniendo en cuenta que en el predio habitan únicamente dos personas.

ARTÍCULO SEGUNDO: Disponer que el saldo a favor que se genere producto de la reliquidación ordenada deberá ser aplicado al saldo anterior o cartera vencida registrada en la matrícula **No. 20547**.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la usuaria que, a partir de la instalación del medidor realizada el día 10 de marzo de 2026, la facturación del servicio se realizará con base en los consumos reales registrados por el instrumento de medición instalado en el predio.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la señora **SANDRA PATRICIA ARANGO HERRERA** del contenido de la presente resolución.


ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación ante el director comercial o por medio del correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . Advirtiéndole al usuario que para recurrir deberán acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación de conformidad con el artículo 155 inciso 2, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos **Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.**

Dado en Armenia, Q., a los dieciocho (24) días del mes de marzo de dos mil veintiséis (2026).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSÉ FRANCINED HERNÁNDEZ CALDERÓN
Director Comercial
EPA – ESP.

Proyectó y elaboró: Jose Miguel Ramirez Esteban - Contratista

Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – profesional especializado II 



CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL 1776 DEL 24/03/2026

Armenia (Q), 24 de marzo de 2026

SEÑORA:

SANDRA PATRICIA ARANGO BARRERA
DIRECCIÓN: CR 19 A 32 91- MIRAFLORES
MATRÍCULA: 20547
EMAIL: arangos124@gmail.com
Armenia – Quindío

ASUNTO: Citación de Notificación personal de la Resolución PQRDS – 1622.

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4 30 p.m., a fin de notificarse personalmente de la Resolución **PQRDS 1622**.

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega de este en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte al usuario que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

JOSÉ FRANCINED HERNÁNDEZ CALDERÓN
Director Comercial
EPA – ESP.

Proyectó y elaboró: Jose Miguel Ramirez Esteban - Contratista
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – profesional especializado II
Aprobó: José Francined Hernández Calderón. Director comercial.



ANEXO: COPIA ÍNTEGRA DE LA RESOLUCION PQRDS 1622 DEL 24 DE MARZO DE 2026.

