

AVISO 311

14 de abril de 2026

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señor(a) **YOLANDA BRITO ARCILA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **NOTIFICACION POR AVISO 311 OFICIO 1599 del 6 de ABRIL de 2026**

Persona a notificar: **YOLANDA BRITO ARCILA**

Dirección de notificación: **BARRIO CIUDAD DORADA MZ 26 CS 6**

Matrículas: **25956**

Funcionario que expidió el acto: **FRANCINED HERNANDEZ CALDERON**

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 jefe de la Oficina de peticiones Quejas y Reclamos de empresas públicas de armenia E.S.P. advirtiendo 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,



MARIA CAMILA CARDONA

Contratista

Dirección Comercial EPA – E.S.P.



14 de abril de 2026

Señor(a):

YOLANDA BRITO ARCILA

Dirección: **BARRIO CIUDAD DORADA MZ 26 CS 6**

Matricula **No. 25956**

Correo electrónico: yolabrito@hotmail.com

Armenia-Quindío.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la **NOTIFICACION POR AVISO 311 RESOLUCION 1599 del 06 de ABRIL DE 2026.**

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,



MARIA CAMILA CARDONA

Contratista

Dirección Comercial EPA – E.S



OFICIO PQRDS N° 1599

Armenia, 6 de abril del 2026

Señor(A):

YOLANDA BRITO ARCILA

Dirección Correspondencia: BARRIO CIUDAD DORADA MZ 26 CS 6

Correo: yolabrito@hotmail.com

Matrícula EPA: 25956

Dirección Matrícula: BARRIO CIUDAD DORADA MZ 26 CS 6

Móvil: 3014201574

Asunto: Respuesta 2026PQR1861

Estimado(a) usuario(a),

En atención a su solicitud radicada el 17 de marzo del año en curso, en la cual requiere información relacionada con el cambio y/o compra del medidor de agua del predio ubicado en el barrio **Ciudad Dorada MZ 26 CS 6 de Armenia – Quindío**, identificado con matrícula **No. 25956**, nos permitimos informarle lo siguiente:

Una vez verificada la información registrada en los sistemas de la entidad, se evidenció que el **único cambio de medidor** reportado para el predio en mención fue realizado el día **09 de mayo de 2019**, sin que se encuentren registros adicionales relacionados con compra o cambio de medidor con posterioridad a dicha fecha.

Atenciones					
Estado			Trámite		Fecha de Creación
Código	Descripción	Código	Descripción		
3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE VERIFICACION		24/03/2026
3	SOLUCIONADA	174	NOTIFICACION CAMBIO MEDIDOR FRENADO - MACROSERVICIOS		06/03/2026
3	SOLUCIONADA	14	REINSTALACION DEL SERVICIO		08/09/2023
3	SOLUCIONADA	15	SUSPENSION DEL SERVICIO		05/09/2023
3	SOLUCIONADA	15	SUSPENSION DEL SERVICIO		07/03/2023
3	SOLUCIONADA	14	REINSTALACION DEL SERVICIO		10/01/2020
3	SOLUCIONADA	15	SUSPENSION DEL SERVICIO		09/01/2020
3	SOLUCIONADA	25	REPARACION DE FUGA		19/06/2019
3	SOLUCIONADA	25	REPARACION DE FUGA		18/06/2019
3	SOLUCIONADA	1	RECEPCION MEDIDORES INSTALACION		09/05/2019
4	ANULADA	67	RETIRO DE MEDIDOR POR CHEQUEO		24/02/2017

De igual manera, se informa que el día **06 de marzo de 2026** se realizó **notificación de medidor frenado**, dejando constancia de que previo a esta fecha no se habían efectuado notificaciones asociadas a dicha situación.

En atención a su petición y con el fin de verificar el estado del instrumento de medición, se generó orden de **visita técnica de verificación**, la cual fue programada y ejecutada el día **25 de marzo de 2026** en el predio objeto de estudio. No obstante, según el informe técnico, no fue posible llevar a cabo la verificación, registrándose la siguiente observación:



“Surte vivienda de 2 niveles. No se puede tomar lectura, medidor bajo llave. Se intenta comunicación con el usuario en varias ocasiones sin obtener respuesta (hora: 9:03 a.m.). Se deja registro fotográfico.”

Información...	Datos...	Cobros	Ítems	Preliquidación	Cambios d...	Archivos...	Evidencia
Fecha Asignación							25/03/2026 07:10:08
Fecha Ejecución							25/03/2026 09:03:00
Fecha fin ejecución							25/3/2026, 9:03:00
Fecha Legalización							25/03/2026 09:15:18
Unidad Operativa							1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?							4480 - CARLOS ANDRES BOHORQUEZ CORREO
Usuario que Genera							mccardonan
Usuario que Legaliza							carlosab
Programa							APP
Cupón							-----
Observación	surte vivienda de 2 niveles no se puede tomar lectura medidor bajo llave se llama al usuario varias veces no contesta hora 9 03 am se lleva registro de fotos						

Adicionalmente, del análisis del histórico de consumos por periodo, se evidencian **inconsistencias en el comportamiento de las lecturas del medidor**, presentando variaciones atípicas que no permiten establecer un patrón real de consumo.

Consumo		Lecturas	Multiusuario	Consumos por Periodo						
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro		
2026	2		5747	694	694	20	LECTURA	FRENADO	24/02/2026	
2026	1		5727	694	694	0	LECTURA	NORMAL	23/01/2026	
2025	12		5707	694	694	0	LECTURA	NORMAL	24/12/2025	
2025	11		5686	694	695	0	LECTURA	NORMAL	25/11/2025	
2025	10		5666	695	693	2	LECTURA	NORMAL	24/10/2025	
2025	9		5646	693	693	0	LECTURA	NORMAL	24/09/2025	

En consecuencia, la entidad ha facturado el servicio bajo las observaciones de **lectura normal y medidor frenado**, y en la actualidad se ha procedido a realizar la facturación mediante **consumo promedio**, ante la imposibilidad de obtener una lectura real del dispositivo de medición.

En este sentido, y conforme a lo consignado en la visita técnica, **no fue posible constatar el estado ni el adecuado funcionamiento del medidor**, lo cual impide a esta entidad emitir un pronunciamiento de fondo respecto de las inconformidades presentadas sobre las cuentas de cobro, toda vez que la verificación técnica constituye un insumo indispensable para determinar si el equipo cumple con las condiciones técnicas requeridas para la adecuada prestación del servicio público de acueducto.

Por lo anterior, se hace necesario que el usuario **solicite y garantice el acceso para la realización de una nueva visita técnica de verificación**, con el fin de evaluar las condiciones reales del medidor y poder adoptar una decisión de fondo frente a su solicitud.

Así mismo, es importante recordar que el **Decreto 302 de 2000, artículo 20 (inciso final)** establece como obligación del suscriptor o usuario mantener la cajilla del medidor en condiciones adecuadas de acceso y limpieza. De igual forma, el **Contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.**, en su cláusula 12, numeral 5, dispone como deber del usuario permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.

En concordancia con lo anterior, la **Ley 142 de 1994, artículo 146**, establece que tanto la empresa como el usuario tienen derecho a que los consumos sean medidos mediante instrumentos idóneos, siendo el consumo el elemento principal para la determinación del valor del servicio.

En virtud de lo expuesto, **no es procedente acceder a las pretensiones de la peticionaria, señora Yolanda Brito Arcila**, toda vez que no fue posible realizar la verificación técnica necesaria para determinar el estado del medidor, debido a la falta de acceso al mismo.

Agradecemos su atención y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

Atentamente,

JOSÉ FRANCINED HERNÁNDEZ CALDERÓN
DIRECTOR COMERCIAL
Empresas Públicas de Armenia EPA E.S.P.

Proyectó y elaboró: María Camila Cardona Núñez – Apoyo Dirección Comercial EPA E.S.P. 
Revisó: Dra. Luz Adriana Cardona – Profesional Especializado II - EPA – ESP



CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL 1845 DEL 6/4/2026

Armenia (Q), 6 de marzo de 2026

Señor(a):

YOLANDA BRITO ARCILA

Dirección: **BARRIO CIUDAD DORADA MZ 26 CS 6**

Matricula No. **25956**

Correo electrónico: yolabrito@hotmail.com

Armenia-Quindío.

ASUNTO: Citación de Notificación personal resolución **PQRDS –.1599**

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**.

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 del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

Atentamente,

JOSÉ FRANCINED HERNÁNDEZ CALDERÓN
DIRECTOR COMERCIAL
Empresas Públicas de Armenia EPA E.S.P.

Proyectó y elaboró: María Camila Cardona Núñez – Apoyo Dirección Comercial EPA E.S.P. 
Revisó: Dra. Luz Adriana Cardona – Profesional Especializado II - EPA - ESP

