

AVISO No. 837

27 de noviembre de 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP.

Por el cual se notifica a (él) (la) señor(a) **PAULA ANDREA QUINTERO REYES**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRSO 6919 DEL 14 DE NOVIEMBRE DE 2025.**

Persona a notificar: **PAULA ANDREA QUINTERO REYES**

Dirección del predio: **ET 2 MZ 17 CS 2 LA CECILIA**

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,



YUBER ALEXIS SANCHEZ JARAMILLO
Contratista Universitario
Dirección Comercial. EPA E.S.P.

Armenia, Quindío, 27 de noviembre de 2025

Señor(a):

PAULA ANDREA QUINTERO REYES

DIRECCIÓN: ET 2 MZ 17 CS 2 LA CECILIA

EMAIL: paulaandreaquintero@sanluisrey.edu.co

MATRÍCULAS: 163550

Armenia-Quindío.

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO 837 “OFICIO PQRS 6919 DEL 14 DE NOVIEMBRE DE 2025”.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por Aviso 837- “OFICIO PQRS 6919 DEL 14 DE NOVIEMBRE DE 2025”
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,



YUBER ALEXIS SANCHEZ JARAMILLO

Contratista Universitario

Dirección Comercial. EPA E.S.P.



OFICIO PQRDS 6919

Armenia (Q), 14 de noviembre de 2025.

Señor(a):

PAULA ANDREA QUINTERO REYES

DIRECCIÓN: ET 2 MZ 17 CS 2 LA CECILIA

EMAIL: paulaandreaquintero@sanluisrey.edu.co

MATRÍCULAS: **163550**

Armenia, Quindío.

Asunto: Respuesta a petición con radicado **2025PQR6232**

Cordial saludo,

Atendiendo el escrito bajo el radicado **2025PQR6232**, de manera respetuosa esta entidad se permite informarle que, revisado el registro documental de la Dirección Comercial de la Empresa, se evidencia que la Empresa le brindó respuesta de las peticiones con radicados **2025PQR5293** y **2025PQR5302**, dando respuesta de manera oportuna y de fondo sobre las reclamaciones hechas, a través de la **Resolución PQRDS 7343 del 10 de octubre de 2025**, la cual se anexará al presente oficio, aun así, esta entidad le indica lo siguiente:

Que si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello según lo establecido en el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994(...)** *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...)*;

Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **CR 19 26 N 11 TR 2 APTO 1204 MARAWI**, identificado con **matrícula 163550**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra al día con los pagos por concepto de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. **(Ver siguiente imagen):**

Contrato							Total Cartera
163550 - URAKI CONSTRUCTORA							\$ 0,00
Municipio: ARMENIA Cíclor: CICLO 20							
Total Cartera no Financiada	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0	\$ 168.000,00	17/11/2025

Que, primero es de aclarar que, las respuestas ofrecidas por esta entidad, se encuentran argumentadas con respaldo a nuestra base de información, por lo tanto, todas y cada una de nuestras respuestas tienen asidero en nuestro sistema de información el cual esta nutrido de diversos procedimientos realizados por las diversas dependencias de nuestra entidad, la cual presta tres servicios públicos domiciliarios entre ellos: acueducto, alcantarillado y aseo.

Que, bajo ese término de circunstancias, nuestra entidad relaciona la información actual de cada predio, para dar respuesta a las diferentes quejas, peticiones, reclamos... entre otros.

Que, en esa misma función, fueron contestadas las reiteradas peticiones de la usuaria, sin embargo, es deber de esta entidad responder a las inconformidades que se puedan presentar, incluso si se trata de las respuestas dadas a nuestros usuarios por sus reclamaciones.

Que, la respuesta que se le brindo a la usuaria, tiene como referente una ampliación de términos a través de resolución 7208, la cual se notificó con fecha del lunes 6 de octubre como se muestra a continuación:



Que, en la ampliación de términos se actualizo nueva fecha para dar trámite a las peticiones impetradas, esto es: hasta el 25 de octubre de 2025.

Por otra parte, en cuanto a lo manifestado por la peticionante, que no se tomaron los datos correspondientes de su predio, si bien es cierto, este punto fue aclarado en el considerando "12" de la RESOLUCIÓN PQRDS 7343, por lo que le rogamos hacer lectura de lo manifestado allí, dado que, se quiso dar a entender que, nuestro operario hizo las correcciones en campo cuando fue a realizar la respectiva visita de verificación y los datos relacionados en la respuesta dada a sus peticiones son los datos correspondientes a su predio.

En los anteriores términos se da por tramitada su solicitud

Contra el presente oficio, 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 de **Empresas Públicas de Armenia E.S.P.** o por el 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.**

Para **EPA LA EMPRESA DE TODOS** es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

Atentamente,

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON
Director Comercial
EPA ESP

Proyectó y elaboró: YAS

Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II 

CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL 6920 DEL 14/11/2025

Armenia (Q), 14 de noviembre de 2025.

Señor(a):

PAULA ANDREA QUINTERO REYES

DIRECCIÓN: ET 2 MZ 17 CS 2 LA CECILIA

EMAIL: paulaandreaquintero@sanluisrey.edu.co

MATRÍCULAS: 163550

Armenia-Quindío.

ASUNTO: Citación de Notificación personal oficio **PQRDS – 6919**.

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 del oficio **PQRDS 6919**.

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.

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: YAS

Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II 



RESOLUCIÓN PQRDS 7343
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN CON
RADICADOS No. 2025PQR5293, 2025PQR5302 Y 2025PQR5825
MATRÍCULA 163550

El director comercial de las **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, (él), (la), usuario(a): **PAULA ANDREA QUINTERO REYES**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, y de conformidad con lo manifestado en su escrito de petición con **radicado No. 2025PQR5293, 2025PQR5302 Y 2025PQR5825**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el **CR 19 26 N 11 TR 2 APTO 1204 MARAWI**; identificado con **matrículas 163550**.
2. Que si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello según lo establecido en el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994(...)** *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...)*:
3. 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*, por lo que no se harán pronunciamientos sobre los periodos que estén por fuera del término ya indicado.
4. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **CR 19 26 N 11 TR 2 APTO 1204 MARAWI**, identificado con **matrícula 163550**, se observa que a la fecha dicho inmueble cuenta con una deuda por valor de **(\$168.130,00) M/te**; en los pagos por concepto de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. **(Ver siguiente imagen):**

Contrato
163550 - URAKI CONSTRUCTORA
Municipio: **ARMENIA** Ciclo: **CICLO 20**

Total Cartera
\$ 168.130,00

Total Cartera no Financiada	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 168.130,00	\$ 168.130,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	1	\$ 181.310,00	17/09/2025

5. Que, en atención a su solicitud, se generó orden el 07/10/2025, para realizar vista de verificación en el predio ubicado en el **CR 19 26 N 11 TR 2 APTO 1204 MARAWI**, arrojando las siguientes observaciones:

“MEDIDOR CONTROLAGUA, SERIE 23152313, LECTURA 43, PERSONAS 2, UNIDADES 1, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, 2 SANITARIOS, 2 LAVAMANOS, 2 DUCHAS, 1 LAVAPLATOS, SOLICITÓ YUBER SANCHEZ, REVISÓ JORGE GAVIRIA”.

6. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa, el predio identificado con **matrícula 163550**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que a la fecha cuenta con observación de lectura **normal**.

Consumo		Lecturas		Multiusuario					
Consumos por Periodo									
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	
2025	10	5656	44	30	14	LECTURA	NORMAL	14/10/2025	
2025	9	5636	30	14	16	LECTURA	NORMAL	11/09/2025	
2025	8	5616	14	0	14	LECTURA	NORMAL	12/08/2025	
2025	7	5596	0	0	0	LECTURA	DESOCUPADO	14/07/2025	
2025	6	5574	0	0	0	LECTURA	DESOCUPADO	12/06/2025	

7. Que, con base en la información contenida en nuestro sistema reflejada en la anterior imagen, se observa que la empresa ha venido facturando bajo la observación de lectura **NORMAL**, por diferencia de lecturas, con base en las mediciones tomadas periodo a periodo en el medidor de agua dispuesto en el inmueble ubicado en la dirección **CR 19 26 N 11 TR 2 APTO 1204 MARAWI, matrícula 163550**.
8. Que, con apoyo en el anterior análisis, se pudo verificar que **Empresas Públicas de Armenia ESP**, se encuentra facturando el consumo con base en la tarifa para los predios de uso y/o clase de servicio residencial estrato cinco (5) medio alto, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, lo cual indica que los consumos facturados y cobrados por parte de EPA - ESP., corresponden al consumo real del inmueble.
9. Que, en relación a lo manifestado por la usuaria en su escrito, cuando reclama por la igualdad de facturación en el servicio de aseo, le informamos que, una vez se consultó la base de datos, se pudo ver que, dicho proyecto residencial, -no tiene inscrito y/o incluido su apartamento y otros más, dentro de la tarifa multiusuario por aforo, es decir, cuando se hizo la solicitud del aforo, para poder establecer la tarifa multiusuario, varios apartamentos de ese mismo conjunto residencial, no habían sido terminados y mucho menos, habían sido entregados a cada uno de los adjudicatarios.
10. Que, amablemente le informamos que para la aplicación a esta tarifa es necesario diligenciar el **FORMATO DE SOLICITUD DE TARIFA MULTIUSUARIO** (anexo a este oficio). De igual manera, para estos casos, se le informa al usuario, que debe traer a nuestra entidad copia del **ACTA DE LA ASAMBLEA** en la cual se haya incluido, en uno de sus numerales, el deseo de los adjudicatarios del Conjunto Residencial, de querer acceder a la tarifa MULTIUSUARIO.
11. Que una vez diligenciado el formulario y tener la respectiva **ACTA DE LA ASAMBLEA**, debe acercarse a nuestras oficinas de atención al usuario, ubicadas en la carrera 18 con calle 17 esquina centro comercial del café, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30pm.; con ambos documentos o enviar por medio de derecho de petición los documentos anteriormente mencionados con el propósito de dar inicio al proceso de **ACTUALIZACIÓN DE AFORO Y/O TARIFA MULTIUSUARIO**.
12. Que, dada su petición y la particularidad de su reclamación, fue precisó emitir el **OFICIO PQRDS 7208**, para la Ampliación de términos a la petición con radicados **2025PQR5293 y 2025PQR5302** del 17 de septiembre de 2025; así mismo, se le informa al usuario que, se había enviado la visita de verificación en

principio a otro apartamento que, no era el suyo, pero en campo, nuestro operario enviado e hizo las correcciones pertinentes.

13. Que, en ese orden de ideas, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o reliquidaciones respecto del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, toda vez que, esta entidad, se encuentra facturando lo registrado por el medidor de agua instalado en el predio, con base en la tarifa establecida para los predios de uso residencial estrato cinco (5), en los servicios suministrados por Empresas Públicas de Armenia ESP.
14. Que, se recomienda al usuario, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en éste. **matrícula 163550.**
15. Que, igualmente, se encuentra importante recomendar al peticionario que debe estar revisando constantemente las instalaciones del predio con el fin de poder evidenciar alguna fuga y proceder con la correspondiente reparación.
16. Que, la **Ley 142 de 1.994**, establece “que las oficinas de peticiones quejas y reclamos, son las competentes para recibir, tramitar y resolver las peticiones que los usuarios presenten con respecto a la prestación de los servicios públicos”.

Por lo anteriormente dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar a la peticionario(a): **PAULA ANDREA QUINTERO REYES**, que, no hay lugar a realizar descuentos o reliquidaciones a la facturación emitida para la unidad residencial ubicada en la **CR 19 26 N 11 TR 2 APTO 1204 MARAWI**, matrícula **163550**, púes el consumo facturado, fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua, mes a mes, así mismo el servicio de aseo es facturado con la tarifa establecida para predios de uso residencial estrato 5 medio alto.

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar a la peticionaria **PAULA ANDREA QUINTERO REYES**, dar inicio al proceso de **ACTUALIZACIÓN DE AFORO Y/O TARIFA MULTIUSUARIO** ante nuestra entidad.

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a la usuaria, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en éste. **matrículas 163550.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, **PAULA ANDREA QUINTERO REYES**, 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 de Empresas Públicas de Armenia E.S.P o por el correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co.

Advirtiéndolo 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 diez (10) días del mes de octubre de dos mil veinticinco (2025)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON
Director Comercial
E.P.A. E.S.P.

Proyectó y elaboró: Yuber Alexis Sánchez Jaramillo – Contratista Universitario –
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – profesional especializado II
Aprobó: José Francined Hernández Calderón. Director comercial.



NOTIFICACIÓN PERSONAL POR MEDIO ELECTRÓNICO DEL 10/10/2025

Armenia (Q), 10 de octubre de 2025.

SEÑOR(A):

PAULA ANDREA QUINTERO REYES

DIRECCIÓN: **CR 19 26 N 11 TR 2 APTO 1204 MARAWI.**

EMAIL: paulaandreaquintero@sanluisrey.edu.co

MATRÍCULA: **163550**

Armenia, Quindío.

NOTIFICACIÓN PERSONAL POR MEDIO ELECTRÓNICO

Conforme a su autorización mediante **PQRDS** con **radicado No. 2025PQR5293, 2025PQR5302**; del **2025-09-17**, y posteriormente con radicado **N°2025PQR 5825** del 16/10/2025, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A., me permito notificarla personalmente por medio electrónico de la **RESOLUCIÓN PQRDS 7343 DEL 10 DE OCTUBRE DE 2025**, por medio de la cual, se resuelve una petición, adjuntando copia íntegra del acto administrativo.

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 de Empresas Públicas de Armenia E.S.P o por el correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co. Advirtiéndole a la usuaria 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 períodos **Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.**

La presente notificación se entenderá surtida el día siguiente del envío de la presente resolución.

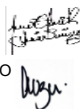
Atentamente,

JOSÉ FRANCINED HERNÁNDEZ CALDERÓN

Director Comercial

EPA – ESP.

Proyectó y elaboró: Yuber Alexis Sánchez Jaramillo – Contratista Universitario –
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – profesional especializado II – REVISADO
Aprobó: José Francined Hernández Calderón. Director comercial.



ANEXO: COPIA ÍNTEGRA DE LA RESOLUCION PQRDS 7343 DEL 10 DE OCTUBRE DE 2025.

