

AVISO No. 1042

03 de diciembre de 2024

## EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora **MARTHA CASTILLA CASTILLA**. De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 13058 DE 25 DE NOVIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **MARTHA CASTILLA CASTILLA**

Dirección del predio: **ETAPA 4 CS 72A LAGOS DE IRAKA CASAS DE CAMPO**

Funcionario que expidió el acto: **DANIEL HINCAPIE VALENCIA**

Cargo: **DIRECTOR COMERCIAL (E)**

Contra la presente, 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 (E) de Empresas Públicas de Armenia E.S.P o al correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co), 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, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,

  
JOSE LANDAZURI

Auxiliar Administrativo I  
Dirección Comercial. EPA E.S.P



Armenia, 03 de diciembre de 2024

Señor (a):

**MARTHA CASTILLA CASTILLA**

Dirección: **ETAPA 4 CS 72A LAGOS DE IRAKA CASAS DE CAMPO**

**Matricula 156560**

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 1042- OFICIO PQRDS 13058 DE 25 DE NOVIEMBRE DE 2024

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso- 1042- **OFICIO PQRDS 13058 DE 25 DE NOVIEMBRE DE 2024” POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”**

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 Landazuri*  
**JOSE LANDAZURI**

**Auxiliar Administrativo I**

**Dirección Comercial. EPA E.S.P**



**OFICIO PQRDS 13058**

Armenia 25 de noviembre de 2024

Señor (a):

**MARTHA CASTILLA CASTILLA**

**Dirección: ETAPA 4 CS 72A LAGOS DE IRAKA CASAS DE CAMPO**

**Matricula 156560**

Ref.: Respuesta PETICION 2024PQR609795

Cordial saludo,

Atendiendo su petición, identificada con radicado **2024PQR156560**, donde manifiesta se le informe a que se debe la financiación evidenciada en su factura, Empresas Públicas de Armenia le informa lo siguiente:

1. Que, para el periodo correspondiente al mes de noviembre de 2023, se emitió factura para la matrícula **156560**, por un valor de **nueve mil quinientos cuarenta y siete pesos mcte (\$9.547)**, por concepto de los servicios de acueducto y aseo, tal como se evidencia a continuación:

| Cuentas de Cobros |       |         |               |           |          |             |         |                 |              |               |              |                  |                |
|-------------------|-------|---------|---------------|-----------|----------|-------------|---------|-----------------|--------------|---------------|--------------|------------------|----------------|
| Cuenta            | Ciclo | Factura | Estado Cuenta | Servicio  | Producto | Uso         | Estrato | Valor Cuenta... | Valor total  | Valor Abonado | Saldo Cuenta | Valor En Reclamo | Fecha Creación |
| 65270688          | 16    |         | NORMAL        | ACUEDUCTO | 1565601  | RESIDENCIAL | 6       | \$ 9.547,00     | \$ 9.547,00  | \$ 9.547,00   | \$ 0,00      | \$ 0,00          | 27/11/2023...  |
| 65263544          | 16    |         | NORMAL        | ASEO      | 1565607  | RESIDENCIAL | 6       | \$ 23.604,00    | \$ 23.604,00 | \$ 23.604,00  | \$ 0,00      | \$ 0,00          | 27/11/2023...  |

2. Que, la factura mencionada en el numeral anterior fue pagada el día 30 de noviembre de 2023 y el día 01 de diciembre de 2023, un usuario cometió un error al digitar la matrícula y pagó a favor de su predio, el mismo valor, tal como se evidencia a continuación:

|               |          |             |   |           |            |            |    |                    |     |                                |
|---------------|----------|-------------|---|-----------|------------|------------|----|--------------------|-----|--------------------------------|
| 0112202323233 | 36654709 | \$ 9.547,00 | 1 | EFFECTIVO | 01/12/2023 | 12/12/2023 | 23 | BANCO DE OCCIDENTE | 3   | BANCO OCCIDENTE PSE            |
| 3011202323233 | 36616144 | \$ 9.547,00 | 1 | EFFECTIVO | 30/11/2023 | 30/11/2023 | 23 | BANCO DE OCCIDENTE | 233 | PSE_OCCIDENTE_CODIGO DE BARRAS |

3. Que, en razón a lo anterior el predio identificado con matrícula **No. 156560**, empezó a gozar de un saldo a favor a partir del periodo de diciembre de 2023, al cual no había lugar, tal como se evidencia en el siguiente anexo:

| Movimientos de Saldo a Favor |       |               |                |           |        |  |  |
|------------------------------|-------|---------------|----------------|-----------|--------|--|--|
| Cuenta                       | Signo | Valor         | Fecha Creación | Usuario   | Forma  |  |  |
| 66003776                     | AS    | -\$ 14.349,00 | 26/01/2024     | francisco | APLISA |  |  |
| 65636706                     | AS    | -\$ 51.549,00 | 28/12/2023     | francisco | APLISA |  |  |
| 65268131                     | SA    | \$ 65.898,00  | 12/12/2023     | WS        | REPAGO |  |  |

4. Que, como se evidencia en la factura correspondiente al periodo de diciembre de 2023, el predio, contaba con un saldo a favor por valor de **nueve mil quinientos cuarenta y siete pesos mcte (\$9.547)**.
5. Dicho saldo a favor fue aplicado durante el periodo correspondiente al mes de diciembre de 2023, tal como se evidencia en el anexo.



- **Diciembre del 2023**

Descuento aplicado (\$9.547) del saldo a favor (\$0)

| Movimientos de Saldo a Favor |       |               |                |  |  |  |
|------------------------------|-------|---------------|----------------|--|--|--|
| Cuenta                       | Signo | Valor         | Fecha Creación |  |  |  |
| 65642627 AS                  |       | - \$ 9.547,00 | 12/12/2023     |  |  |  |
| 65270688 SA                  |       | \$ 9.547,00   | 12/12/2023     |  |  |  |

- Que, como se evidenció anteriormente, el predio identificado con matrícula **No. 116546**, gozó de un saldo a favor durante un (01) mes del cual no había lugar.
- Que, el tercero que realizó el pago por error, se percató de dicha situación y procedió a realizar el reclamo, por consiguiente, la Empresa retiró dichos saldos a favor, y dejó la cuenta de acueducto de ese periodo en saldo financiado con el fin de no perjudicar al usuario.
- Que, a raíz de lo anterior para la factura correspondiente al mes de septiembre se le cargó dicho saldo financiado con el fin de no perjudicar al usuario en el sentido de no enviar suspensión al predio, como se evidencia en el siguiente anexo:

**NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS**

**156560**

**RESUMEN DE FACTURA**

|  |                   |
|--|-------------------|
| Fecha de emisión:                                    | 26/09/2024        |
| Referencia de pago num:                              | 38252830          |
| Fecha max. de entrega:                               | 30/09/2024        |
| Periodicidad:  | Mensual           |
| Saldo Anterior:                                      | \$ 0.00           |
| <b>TOTAL FACTURA MES:</b>                            | <b>76.062,00</b>  |
| <b>Pago Oportuno Hasta:</b>                          | <b>04/10/2024</b> |
| <b>TOTAL A PAGAR:</b>                                | <b>76,060.00</b>  |
| <b>Suspensión a Partir de:</b>                       | <b>08/10/2024</b> |
| <small>por el no pago oportuno de su factura</small> |                   |



**Saldos Financiaciones**

| Servicio                  | Número de Cuotas |         |           | Saldo Pendiente    |
|---------------------------|------------------|---------|-----------|--------------------|
|                           | Pacladas         | Pagadas | Pendiente |                    |
| Acueducto                 | 8                | 1       | 7         | \$ 8.354.00        |
| <b>Total FINANCIACION</b> |                  |         |           | <b>\$ 8,354.00</b> |

- Esta dependencia ofrece excusas por los inconvenientes presentados, toda vez que fue un error por parte de un tercero, que la empresa subsanó con el fin de no afectar al usuario del predio identificado con **matricula 156560**.



10. 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](mailto: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.

De esta manera se da por tramitada su solicitud.

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,

**DANIEL HINCAPIE VALENCIA**

Director Comercial (e)  
EPA ESP

Proyectó: Valentina Campuzano Zuluaga – Abogada contratista  
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional especializado II

