

AVISO No 673

07 DE OCTUBRE DE 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **AURA MARIA CASALLAS** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **OFICIO PQRDS 6413 DEL 25 DE SEPTIEMBRE DE 2025**

Persona a notificar: **AURA MARIA CASALLAS**

Dirección de notificación usuario: **CALLE 19 N # 18 – 68 TORRE 4 APTO 716 ED. ATLANTIS**

Funcionario que expidió el acto: **JOSE 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 Director Comercial de empresas públicas de armenia E.S.P. 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,



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 07 de Octubre de 2025

Señora:

AURA MARIA CASALLAS

Dirección: Calle 19 N # 18 – 68 Torre 4 Apto 716 Edificio Atlantis

Matricula: 147470

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 673 RESOLUCION PQRDS 6413 DEL 25 DE SEPTIEMBRE DE 2025

Cordial Saludo,

AVISO No 673 RESOLUCION PQRDS 6413 DEL 25 DE SEPTIEMBRE 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,



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista



OFICIO PQRDS 6413

Armenia 25 de septiembre de 2025

Señora:

AURA MARIA CASALLAS

Dirección: **Calle 19 N # 18 – 68 Torre 4 Apto 716 Edificio Atlantis**

Matrícula: 147470

Ref.: Respuesta PETICIÓN 2025PQR5237

Cordial saludo,

Atendiendo su petición radicada en esta entidad, donde nos expresa su inconformidad frente al cobro del servicio de aseo para el predio identificado con No de **matrícula 147470**, nos permitimos informarle lo siguiente:

Que, revisando el sistema comercial, se evidencia que la matrícula objeto de reclamación presenta una deuda por valor de **tres mil diecinueve pesos (\$3.019)** en su saldo corriente, por concepto de la prestación de los servicios aseo.

Ahora bien, respecto de la prestación del servicio de aseo por parte de Empresas Públicas de Armenia ESP, se observa que a la fecha dicho servicio se viene facturando como **UNA UNIDAD RESIDENCIAL** con la tarifa plena del **ESTRATO CINCO**, actualmente como predio ocupado tal y como se evidencia en la siguiente imagen:

Unidades Habitacionales									
Contrato	Dirección	Código	Uso	Descripción	Código	Descripción	Estrato	Cantidad Unidades Habitacionales	Cantidad Unidades Desocupadas
147470	125941	1	RESIDENCIAL		5	MEDIO ALTO		1	0

Dicho lo anterior, la Entidad informa que la tarifa aplicada en el servicio de aseo, va relacionada con estrato residencial al que pertenece el predio, igualmente se evidencia que el conjunto residencial está sometido a propiedad horizontal y se acogieron a la tarifa multiusuario del servicio como se evidencia el siguiente pantallazo:

3. Servicio de ASEO						
COSTO VARIABLE NA	0	\$ 2,760.00	0.00	60.00	\$ 1,655.00	\$ 4,415.00
COSTOS FIJOS	1	\$ 15,415.00	0.00	60.00	\$ 9,250.00	\$ 24,665.00
COSTO VARIABLE APROVECHABLE	1	\$ 587.00	0.00	60.00	\$ 352.00	\$ 939.00
Subtotal ASEO						\$ 30,019.00

4. Otros Cobros

Por ello en el costo variable se factura la unidad en cero (0) es decir la sumatoria del volumen de residuos no aprovechables obedece a lo facturado a todo el proyecto dividido por el número de unidades habitacionales y no habitacionales existentes.

Igualmente en su escrito manifiesta que la tarifa de aseo paso de 29.000 a 38.000 lo cual no es correcto, ya que la tarifa aplicada para este periodo fue de 30.019 y la tarifa anterior fue de 29.880

Peticiones (indique que quiere que haga la empresa. Por ejemplo, que se modifique una decisión como el cambio en el valor de la factura, reconexión del servicio, etc. Se sugiere adjuntar pruebas.)

1.- Se exonere del cobro incrementado en la tarifa de aseo, el cual pasa de \$29.000 a \$38.000, sin motivo alguno pueda que el valor del reclamo no sea significativo pero cada mes lo suben sin control en abierta desconsideración con los usuarios.

Es decir frente al mes anterior la tarifa obtuvo un incremento de 139 pesos

3. Servicio de ASEO						
COSTO VARIABLE NA	0	\$ 2,707.00	0.00	60.00	\$ 1,624.00	\$ 4,331.00
COSTOS FIJOS	1	\$ 15,381.00	0.00	60.00	\$ 9,229.00	\$ 24,610.00
COSTO VARIABLE APROVECHABLE	1	\$ 587.00	0.00	60.00	\$ 352.00	\$ 939.00
Subtotal ASEO						\$ 29,880.00

así las cosas, si el predio objeto de reclamación pertenece a un estrato menor del que ya se encuentra clasificado en el sistema comercial de la Entidad, la usuaria debe aportar certificado expedido por el Departamento de planeación municipal de Armenia, con el fin de que se realicen los ajustes y pueda bajar la tarifa cobrada respecto de este servicio.

Que, de conformidad con lo anteriormente planteado, no se encuentra procedente realizar ajustes o reliquidaciones a la facturación del servicio correspondiente al predio identificado con **Matrícula 147470**.

Contra el presente oficio, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles 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.

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,

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON

Director Comercial

EPA ESP

Proyectó: Nicolás Andrés Giraldo – Abogado Contratista

Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II Revisado hjs