


fecha fijación = 03/04/2024
 fecha desfijación = 10/04/2024

		Grupo epro	
PRUEBA DE ENTREGA			
REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA <i>Martín Calvo</i>	
DESTINATARIO:		REGISTRO O CC: <i>72040533</i>	
NOMBRE	JOSE RODRIGUEZ	TIPO DE COMUNICACIÓN	
DIRECCIÓN	CL 26 A CR 17 -24	Citación	Inicio de actuación
FECHA DE ENVIO	2/04/2024	Aviso	Interrupción de términos
MUNICIPIO	MALAMBO	Oficio de respuesta	<input checked="" type="checkbox"/> Carta de cobro
RECIBÍO:		NUMERO DE PQR 20241120000333	
FIRMA		CAUSAS DE DEVOLUCION	
NOMBRE		Casa Sola	Se traslado
CC		Casa Vacía	Fuerza mayor
TELÉFONO		Dirección Errada	Se nego a recibir
FECHA Y HORA DE ENTREGA	<i>02-04-24</i>	Dirección no existe	Zona de alto riesgo
OBSERVACIONES DE DEVOLUCION <i>Verifican dirección - No se encuentran en terreno</i>		El cliente no permanece	No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Malambo, 01 de abril de 2024

Señores
Vecinos del sector Ciudadela Real Del Caribe (I etapa)
Ciudadela Real Del Caribe (I etapa)
Malambo, Atlántico

20241130000457

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido No. 20241120000333 del día 08/03/2024, donde nos manifiestan queja relacionada con la prestación del servicio de acueducto en el sector Ciudadela Real Del Caribe (I Etapa), para brindar respuesta clara y de conforme a sus pretensiones, nos permitimos informarle lo siguiente:

Teniendo en cuenta el sector referenciado, correspondiente a la Ciudadela real del Caribe también conocido con el nombre de "Los Bloques"; Por tanto, el sector en mención cuenta con los servicios de acueducto y se presta un servicio de 12:00 pm hasta 9:00 pm día por medio.

Aquí es de anotar que, debido a la no cultura de pago en el sector o deficiencia de recaudo, la continuidad del servicio se encuentra programado en el horario de día por medio.

Así las cosas, tenemos que estos conjuntos cuentan con albercas subterráneas para el debido almacenamiento del agua, por lo tanto, nuestra prestadora es únicamente responsable del abastecimiento del servicio a estas.

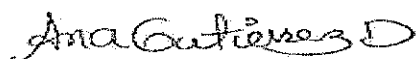
Téngase en cuenta que, una vez presentado las solicitudes de viabilidad del servicio, la constructora encargada presentó como sería distribuido el suministro interno del servicio hacia cada apartamento, por lo tanto, la presión y prestación interna hacia los apartamentos es responsabilidad de la administración del conjunto, así, ellos deberán obtener mecanismos que le permitan mejorar la prestación interna del servicio.

De lo anterior expuesto, le sugerimos de manera respetuosa acercarse a la administración del conjunto que les permita mejorar las condiciones de los servicios, y a su vez, mejorar la prestación del preciado líquido.

Aguas de Malambo S.A E.S.P., reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

Dado en Malambo, a los 01 días del mes de abril de 2.024.

Atentamente,



ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ
Auxiliar de Procesos Comerciales
Atención Cliente



Grupo epm

Proyectó: Lorenzo Cadavid / Profesional Operación Y Mantenimiento



Aguas de Malambo – NIT 900.409.332-2
Calle 4ª cra 1 Esquina, Planta de Potabilización El Tesoro
Malambo, Atlántico, Colombia
Teléfono: 3760606 - Línea de atención nacional: 018000 518196
<http://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/>

Malambo, 01 de abril de 2024

Señores
Vecinos del sector Ciudadela Real Del Caribe (I etapa)
Ciudadela Real Del Caribe (I etapa)
Malambo, Atlántico

20241130000457

Cordial Saludo,

En atención a lo manifestado en nuestra empresa mediante oficio recibido No. 20241120000333 del día 08/03/2024, donde nos manifiestan queja relacionada con la prestación del servicio de acueducto en el sector Ciudadela Real Del Caribe (I Etapa), para brindar respuesta clara y de conforme a sus pretensiones, nos permitimos informarle lo siguiente:

Teniendo en cuenta el sector referenciado, correspondiente a la Ciudadela real del Caribe también conocido con el nombre de "Los Bloques"; Por tanto, el sector en mención cuenta con los servicios de acueducto y se presta un servicio de 12:00 pm hasta 9:00 pm día por medio.

Aquí es de anotar que, debido a la no cultura de pago en el sector o deficiencia de recaudo, la continuidad del servicio se encuentra programado en el horario de día por medio.

Así las cosas, tenemos que estos conjuntos cuentan con albercas subterráneas para el debido almacenamiento del agua, por lo tanto, nuestra prestadora es únicamente responsable del abastecimiento del servicio a estas.

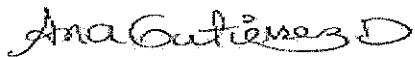
Téngase en cuenta que, una vez presentado las solicitudes de viabilidad del servicio, la constructora encargada presentó como sería distribuido el suministro interno del servicio hacia cada apartamento, por lo tanto, la presión y prestación interna hacia los apartamentos es responsabilidad de la administración del conjunto, así, ellos deberán obtener mecanismos que le permitan mejorar la prestación interna del servicio.

De lo anterior expuesto, le sugerimos de manera respetuosa acercarse a la administración del conjunto que les permita mejorar las condiciones de los servicios, y a su vez, mejorar la prestación del preciado líquido.

Aguas de Malambo S.A E.S.P., reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

Dado en Malambo, a los 01 días del mes de abril de 2.024.

Atentamente,




ANA CRISTINA GUTIERREZ DIAZ
Auxiliar de Procesos Comerciales
Atención Cliente



Grupo epm

Proyecto: Lorenzo Cadavid / Profesional Operación Y Mantenimiento



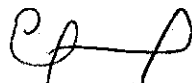
Aguas de Malambo – NIT 900.409.332-2
Calle 4ª cra 1 Esquina, Planta de Potabilización El Tesoro
Malambo, Atlántico, Colombia
Teléfono: 3760606 - Línea de atención nacional: 018000 518196
<http://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/>

Enviado por correo = 11/03/2024
20241120000333.

Malambo, 06 de marzo de 2024

08-03-2024

SEÑORES
AGUAS DE MALAMBO
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS
CC: SECRETARIA DE PLANEACION INFRAESTRUCTURA
E. S. D.


F. Limite = 02/04/24.

ASUNTO: SOLICITUD DE RESPUESTA POR EVASIVA EN LA
SOLUCION DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA
PETICION: INTERVECCION PRIORITARIA

REF. ARTICULO 23 -- DERECHO DE PETICION.

FUNDAMENTO EN DERECHO

Esto lo fundamento en derecho en el artículo 23- Derecho de Petición, consagrado en la Constitución Nacional, Artículo 5 y 6 ss. y demás normas pertinentes y concordantes del código contencioso administrativo.

HECHOS.

Debido al grave problema que venimos sufriendo todos los habitantes del sector CIUDADELA REAL DEL CARIBE (PRIMERA ETAPA) de este Municipio, interpele este derecho de petición ya que hemos sido víctimas por la inacción y/o omisión por partes de las entidades competentes para el suministro del preciado líquido a las viviendas y apartamentos de este conjunto residencial urbano.

Toda vez que el suministro que debe llegar a la alberca receptora de agua y posterior reparto, es débil por de más a casi nulos ya que lo único que presta como suministro es un goteo inconstante que tardaría semana completas en realizar el llenado de la misma, esto genera que debido a la no prestación de servicio la motobomba repartidora no tenga la presión suficiente y aun más grave no haya líquido que repartir, causando esto problemas de salubridad al no poder utilizar los sanitarios para las descargas de materias fecal.

Que no se pueda realizar labores como cocinar, lavar trastes, ropas, y acciones de aseo personal; indignificando la calidad humana de los que aquí residimos.

Como comunidad organizada hemos organizado vistas a la empresa radicado documentación, petición y solicitudes con respuestas nulas, sobre las mismas ya que solo hemos recibidos promesas incumplidas, anunciando vistas de revisión técnicas y administrativas, visitas que nunca han podido realizarse ya que nunca hay agenda; no hay operadores disponibles o no tiene la garantía de seguridad necesaria; dejándonos así desprovisto del líquido vital para la subsistencia del ser humano y viéndonos obligados a extraer de manera rudimentaria, agua a través de valde, compra a carro tanques o a personas del exterior del conjunto.

Ante esta problemáticas hemos manifestados distintas soluciones, como puntos de encuentro distintas, cordones de seguridad comunitarios, a

acompañamientos policivos y nada de eso ha sido garante para que la empresa disponga de acciones concretas para salvaguardar un derecho básico como es la garantizarían por parte del estado colombiano a los servicios públicos domiciliarios.

Por lo tanto impetramos el derecho de petición esperando la interventoría dé quien corresponda para solucionar este impase y de no ser esto posible de manera local, acudir a estancias departamentales que puedan auxiliarnos en esta difícil situación de olvido en la que vivimos los habitantes de la ciudadela real del caribe

Sin mas que decir nos despedimos los vecinos esperamos una respuesta ya acción concreta para superar la condición de vulnerabilidad en la que nos encontramos

No siendo otro el motivo.

Atentamente, *José Rodríguez*
cc 18 856034 - fele 304 6463142
ESILDA - P. C.

NOMBRE

CC: 30855310

Luz Elena Florian

NOMBRE

CC: 1042348698

Yodley Beltrán Melo

NOMBRE

CC: 1048278801

Noelia Rodríguez M

NOMBRE

CC: 39096055

Nirtha Rodríguez M

NOMBRE

CC: 1081915395

Scarif de la Cruz

NOMBRE

CC: 1078266797

Juliett Joraba

NOMBRE

CC: 10418267912

Omar martelo Donadio
NOMBRE
CC: 73 435 156

Juan Pelaez
NOMBRE
CC: 5.114130

Neis ~~...~~
NOMBRE
CC:

10746138
NOMBRE Florinda Leon L.
CC: 1052079185.

Flouido Jimenez B.
NOMBRE
CC: 1149 438786

ANDRES CAMILO MARTINEZ
NOMBRE
CC:

Fredt Caylanos
NOMBRE
CC: 73546904

CAJER. 26A #1724
concor

Johannes Carrillo
NOMBRE
CC: 1042427047

VICTOR NAVARRO
NOMBRE
CC: 1.006.743611

Josafete Rodriguez
NOMBRE
CC: 1007.236.232.

Gerardo Navarro
NOMBRE
CC: 1.048323.120

Jimmy Hernandez
NOMBRE
CC: Jimmy Hernandez tovar
2298603

NOMBRE Stefani Hernandez
CC: 1048283486

NOMBRE DANIEL
CC: 85487048

NOMBRE Michael Barranco
CC: 1.048.32.335

NOMBRE DUBIS Agomez puentes
CC: 45647640

Giovanna Reales

72234050

Lilia Pruda O. 32. 610 926

~~Edwin~~ Diuz Sanchez

7.048270318

Shirley Morales

1.080.011.337

Anaílsa Avendaño

49744967.

Carlos Poy C 77012820