	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 03
		Página 1 de 8

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **75132 de 25 de Mayo de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-9345 del 16 de Mayo de 2018**, en consecuencia se fija el presente AVISO en la página web y en cartelera, por el término de Cinco (5) días hábiles a partir del día **13 de Junio de 2018 al día 19 de Junio de 2018**. En virtud a que se desconoce otra información sobre el destinatario, habiéndose enviado a la dirección aportada e igualmente a la dirección que aparece en la factura, donde el correo 472 certifica la causal de devolución "DESCONOCIDO-CERRADO". Se hace constar que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del presente aviso; de conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Ibagué,
 Señor(a): **JENYY GALLEGO SALAZAR**
 Dirección: **MZ 3 CS 20 NAZARETH CEL:3155393004**
 Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**


ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO
 Matricula y/o cuenta contrato No. **104960**

LA OFICINA ATENCION AL CLIENTE Y DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR), se permite comunicarle que, en esta oficina, se radico el derecho de petición bajo el número **75132** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-9345** proferido el **16 de Mayo de 2018**.

Quedando por medio de la publicación de este AVISO, NOTIFICADO DEL CITADO ACTO ADMINISTRATIVO, de conformidad con el Art. 69 del C.P.A y C.A; por no haber comparecido a notificarse personalmente o por aviso dentro del término concedido en la comunicación enviada el día **23 de Mayo de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **31 de Mayo de 2018 Y 05 de Junio de 2018**.


Se anexa copia íntegra del acto administrativo.


Así mismo se le advierte, que **la notificación de la misma se considera surtida AL FINALIZAR EL DIA SIGUIENTE DEL RETIRO DEL PRESENTE AVISO**, de conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 8 de 8

Se informa al usuario que contra la anterior decisión proceden los recursos de REPOSICIÓN, ante la misma autoridad que la profirió y subsidiariamente el de APELACIÓN ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse en un solo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del acto administrativo antes mencionado, en las oficinas de Atención al cliente y de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.

COPIA INTEGRAL DEL ACTO ADMINISTRATIVO.

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 8 de 8

	RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 1 de 3

ACTO ADMINISTRATIVO No. 430- 09345

(16 DE MAYO DE 2018)

“Por el cual se procede a dar respuesta a un Derecho de Petición”

La EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, observando las disposiciones legales vigentes, en especial las contenidas en la Ley 142 de 1.994, la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1166 de 2016 y de acuerdo con los siguientes consideraciones previas.

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

NOMBRE: JENNY GALLEGO SALAZAR
DOCUMENTO: C.C. X No. 1110539548
MATRICULA: 104960
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN: MZ 3 CS 20 NAZARETH

CONTENIDO DE LA PETICION

Mediante radicado No. 75132 de fecha 25 DE ABRIL DE 2018, el (la) señor (a) **JENNY GALLEGO SALAZAR**, identificado(a) con C.C. No. **1110539548** manifiesta A LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, inconformidad con la facturación expedida como quiera que registra deuda anterior.

PRUEBAS

1. Histórico de pagos.
2. Facturas generadas por la empresa IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL.

CONSIDERACIONES

La empresa procede a dar respuesta de conformidad con el Artículo 153 de la Ley 142 de 1994 dentro del término de Ley, considerando cada uno de los puntos de su petición de la siguiente manera:

Una vez verificado en nuestro sistema de información comercial se observa que para el mes de marzo de 2018 existe deuda anterior de esta manera se verifica el histórico de pagos realizado por el usuario donde se encuentra que esta al día, tal como se vislumbra a continuación:

Pagos realizados en el año 2018				
Banco	Fecha	Num Factura	Periodo	Valor
BANCO OCC PAS - SEAPTO	27 Febrero 2018	05257746	Enero	38400.00
BANCO OCC PAS - SEAPTO	27 Marzo 2018	05396064	Febrero	34400.00



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2018-02-27

VERSIÓN: 02

Página 8 de 8



RESPUESTA RADICADOS
DERECHOS DE PETICIÓN INICIAL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-057

FECHA VIGENCIA: 2016-09-28

VERSIÓN: 02


Página 2 de 3


Así las cosas se analiza la facturación expedida para el mes de febrero de 2018 respecto de los ítems facturados en donde se encuentra que el sistema aplico correctamente cada uno de los valores así mismo al analizar la facturación del mes de marzo de 2018 se encuentra que se facturo dos veces los conceptos por tema de acueducto como se muestra:

Factura Número : 05538734 de Marzo de 2018						
Descripción	Obligación	Mes	Deuda	Mora	Finan	
CARGO FIJO ACUED	99999999	2,199.86	2,128.14	10.22	0.00	
CONSUMO BASICO AC	99999999	4,770.87	4,615.26	22.15	0.00	
CONSUMO COMPLEMENTARIO	99999999	7,333.78	7,100.45	34.08	0.00	
TASA USO BASICO AC	99999999	18.59	18.59	0.09	0.00	
TASA USO COMPLEMENTARIO	99999999	29.63	28.63	0.14	0.00	
COBRO AJUSTE A LA DECENA	99999999	31.55	0.00	0.00	0.00	
CARGO FIJO ALCA	99999999	1,290.98	0.00	0.00	0.00	
CONSUMO BASICO AL	99999999	4,496.57	0.00	0.00	0.00	
Total valor factura :			41,500.00			

Dicho cobro injustificado se origina por error en el sistema, es por ello que el mismo en pro de salvar guardar los intereses del usuario para la facturación del mes de abril de 2018 genera una nota crédito descontando dicho valor quedando sin anomalías su facturación como se muestra a continuación:

Factura Número : 05679642 de Abril de 2018						
Descripción	Obligación	Mes	Deuda	Mora	Finan	
CARGO FIJO ACUED	99999999	2,199.86	0.00	0.00	0.00	
CONSUMO BASICO AC	99999999	4,770.87	0.00	0.00	0.00	
CONSUMO COMPLEMENTARIO	99999999	2,097.08	0.00	0.00	0.00	
TASA USO BASICO AC	99999999	18.59	0.00	0.00	0.00	
TASA USO COMPLEMENTARIO	99999999	8.18	0.00	0.00	0.00	
SALDO A FAVOR ACUE	05538734-01	0.00	-10,202.59	0.00	0.00	
COBRO AJUSTE A LA DECENA	99999999	-28.28	0.00	0.00	0.00	
Reparaciones Acueducto OTEA	AOC00526441	0.00	68,246.00	72.04	204.19	
Total valor factura :			78,800.00			

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 8 de 8

	RESPUESTA RÁDICADOS DERECHOS DE PETICIÓN INICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-057
		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
		VERSIÓN: 02
		Página 3 de 3

Por lo anteriormente expuesto,


RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar al usuario que para el mes marzo de 2018, se genero una anomalía en la facturación expedida la cual fue resuelta por nuestro sistema en el mes siguiente es decir abril de 2018, generando un saldo a favor en virtud de realizar un cobro que no era adecuado, en este sentido se debe confirmar la facturación expedida, lo anterior conforme a la parte motiva del presente acto administrativo.

Se informa que contra la presente decisión procede el recurso de Reposición ante la misma Empresa y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito debidamente motivado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1.994.

Cordialmente,

NOTIFIQUESE y CUMPLASE


TATIANA RAMIREZ TRUJILLO
PROFESIONAL JURÍDICA PQR.
IBAL S.A.E.S.P OFICIAL



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2018-02-27

VERSIÓN: 02

Página 8 de 8

4444 000 <i>NO dan 9650 de las</i>	SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9 POSTEXPRESS																																
	Centro Operativo: PO:IBAGUE Orden de servicio: 9590236	Fecha Pre-Admisión: 31/05/2018 11:34:00		YG193778455C0																													
4444 000	Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL - IBAL 39 Dirección: CRA 3 N° 33-30 B/ LA MACARENA NIT: C.I.T.1800099809 Referencia: 430-9345 Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730006196 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444000		Causal Devoluciones: <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> RE</td> <td>Rechusado</td> <td><input type="checkbox"/> CI</td> <td>CI</td> <td><input type="checkbox"/> C2</td> <td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NE</td> <td>No existe</td> <td><input type="checkbox"/> NI</td> <td>NI</td> <td><input type="checkbox"/> N2</td> <td>No contactado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NR</td> <td>No reside</td> <td><input type="checkbox"/> FA</td> <td>FA</td> <td><input type="checkbox"/> F2</td> <td>Falticio</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NR</td> <td>No reclamado</td> <td><input type="checkbox"/> AC</td> <td>AC</td> <td><input type="checkbox"/> A2</td> <td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> DS</td> <td>Desconocido</td> <td><input type="checkbox"/> FB</td> <td>FB</td> <td><input type="checkbox"/> F2</td> <td>Fuerza Mayor</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> RE	Rechusado	<input type="checkbox"/> CI	CI	<input type="checkbox"/> C2	Cerrado	<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> NI	NI	<input type="checkbox"/> N2	No contactado	<input type="checkbox"/> NR	No reside	<input type="checkbox"/> FA	FA	<input type="checkbox"/> F2	Falticio	<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC	AC	<input type="checkbox"/> A2	Apartado Clausurado	<input type="checkbox"/> DS	Desconocido	<input type="checkbox"/> FB	FB	<input type="checkbox"/> F2	Fuerza Mayor
	<input type="checkbox"/> RE	Rechusado	<input type="checkbox"/> CI	CI	<input type="checkbox"/> C2	Cerrado																											
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> NI	NI	<input type="checkbox"/> N2	No contactado																												
<input type="checkbox"/> NR	No reside	<input type="checkbox"/> FA	FA	<input type="checkbox"/> F2	Falticio																												
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC	AC	<input type="checkbox"/> A2	Apartado Clausurado																												
<input type="checkbox"/> DS	Desconocido	<input type="checkbox"/> FB	FB	<input type="checkbox"/> F2	Fuerza Mayor																												
Nombre/ Razón Social: JENNY GALLEGO SALAZAR Dirección: MZ 3 CASA 20 NAZARETH Tel: Código Postal: Código Operativo: 4444000 Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA		Firma nombre y/o sello de quien recibe: Jeferson Bonilla C.C. 1410471349 Fecha de entrega: 06/05/2018 Distribución: 06/05/2018 Gestión de Envío: 07/05/2018																															
Valores: Peso Físico(grams):200 Peso Volumétrico(grams):0 Peso Facturado(grams):200 Valor Declarado:\$0 Valor Flete:\$2.600 Costo de manejo:\$0 Valor Total:\$2.600	Dice Contenedor: AWSO Observaciones del cliente:	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> RE</td> <td>Rechusado</td> <td><input type="checkbox"/> CI</td> <td>CI</td> <td><input type="checkbox"/> C2</td> <td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NE</td> <td>No existe</td> <td><input type="checkbox"/> NI</td> <td>NI</td> <td><input type="checkbox"/> N2</td> <td>No contactado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NR</td> <td>No reside</td> <td><input type="checkbox"/> FA</td> <td>FA</td> <td><input type="checkbox"/> F2</td> <td>Falticio</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NR</td> <td>No reclamado</td> <td><input type="checkbox"/> AC</td> <td>AC</td> <td><input type="checkbox"/> A2</td> <td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> DS</td> <td>Desconocido</td> <td><input type="checkbox"/> FB</td> <td>FB</td> <td><input type="checkbox"/> F2</td> <td>Fuerza Mayor</td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> RE	Rechusado	<input type="checkbox"/> CI	CI	<input type="checkbox"/> C2	Cerrado	<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> NI	NI	<input type="checkbox"/> N2	No contactado	<input type="checkbox"/> NR	No reside	<input type="checkbox"/> FA	FA	<input type="checkbox"/> F2	Falticio	<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC	AC	<input type="checkbox"/> A2	Apartado Clausurado	<input type="checkbox"/> DS	Desconocido	<input type="checkbox"/> FB	FB	<input type="checkbox"/> F2	Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/> RE	Rechusado	<input type="checkbox"/> CI	CI	<input type="checkbox"/> C2	Cerrado																												
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> NI	NI	<input type="checkbox"/> N2	No contactado																												
<input type="checkbox"/> NR	No reside	<input type="checkbox"/> FA	FA	<input type="checkbox"/> F2	Falticio																												
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC	AC	<input type="checkbox"/> A2	Apartado Clausurado																												
<input type="checkbox"/> DS	Desconocido	<input type="checkbox"/> FB	FB	<input type="checkbox"/> F2	Fuerza Mayor																												

Principales Bogotá D.C. Calle 100 No. 25-28 B-1515 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 80009 9170 / tel. contacto: (57) 4722200. Más Transportes: Línea de carga 80000000 del 18 de mayo de 2010. Más Envíos: Mensajería Express 80067 del 11 septiembre de 2016. El usuario debe aceptar las condiciones del contrato que se encuentra publicado en la página web: 472.com.co sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejemplar algún material: servicios@472.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.472.com.co



AVISO
SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN

CÓDIGO: GC-R-065

FECHA VIGENCIA: 2018-02-27

VERSIÓN: 02

Página 8 de 8

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

POSTEXPRESS

Centro Operativo: PO IBAGUE Fecha Pre-Admisión: 05/06/2018 14:55:12

Orden de servicio: 9011241



YG194102777C0

4444 000

Remite: Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERERA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. D.FICIAL - IBAL 39
Dirección: CRA 5 N° 39-30 B/ LA MACARENA NIT/C.C.T.: 1800089809
Referencia: 430-9345 Teléfono: 3112392448 Código Postal: 730006168
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 444490

Causal Devoluciones: RE Rehusado, NE No existe, NS No reside, NR No reclamado, DE Desconocido, Cerrado No contactado, Fallecido, Apartado Clausurado, Fuerza Mayor

Destinatario: Nombre/ Razón Social: JENNY GALLEGO SALAZAR
Dirección: MZ 3 CS 20 NAZARETH CEL: 3155593004
Tel: Código Postal: Código Operativo: 4444000
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA

Valores: Peso Físico (grs): 200, Peso Volumétrico (grs): 0, Peso Facturado (grs): 200, Valor Declarado: \$0, Valor Flete: \$2.600, Costo de manejo: \$0, Valor Total: \$2.800

Fecha de entrega: 05/06/2018
Distribuidor: JELISON DOMINGUEZ
C.C. 1.110.471.549
Gestión de entrega: 6-614 7-618

4444 490



4444 490444 0000 YG194102777C0
Principales Bogotá D.C. Colombia Bogotá 750 # 156-455 Bogotá / zona 4-72 correo Línea Nacional IBAL S.A. NIT 900.062.917-9 / tel central: 0187 97005. Más Tarjetas de pago: 0187 0001 del 20 de mayo de 2018. Más Mensajes Exceso (DEB) del 3 septiembre del 2018. El contenido de esta página es informativo. No debe ser usado como base para la toma de decisiones. El contenido de esta página es informativo. No debe ser usado como base para la toma de decisiones. El contenido de esta página es informativo. No debe ser usado como base para la toma de decisiones.

Aviso de llegada
4447711




Primera Gestión

Remite:
4-72 se permite informar que el envío con número de guía:
YG194102777C0
está en nuestras instalaciones y dado que no fue posible su entrega,
se procederá como se indica a continuación:
[] Se hará nuevo intento de entrega

Segunda Gestión

Nombre del Distribuidor:
[] Podrá reclamar su envío durante un tiempo de 30 días calendario a partir de la fecha de la segunda gestión en la siguiente dirección
[] El envío será devuelto al Remitente
[] El envío se almacenará en la unidad de rezagos de 472*

Para cualquier información adicional acerca de su envío, favor comunicarse con nosotros a la línea de atención al cliente en Bogotá (57-1) 419 9299 o a nivel nacional 018000 111 210 para información del envío*

	AVISO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 8 de 8

FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **13 de Junio de 2018**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **EI (la) Señor(a): JENYY GALLEGO SALAZAR.**

CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA

Profesional Especializado Grado 03
Gestión de Atención al cliente y PQR
IBAL S.A E.S.P OFICIAL

DESEFIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 6:00 P.M del día **19 de Junio de 2018**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **EI (la) Señor(a): JENYY GALLEGO SALAZAR.**

CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA

Profesional Especializado Grado 03-
Gestión de Atención al cliente y PQR
IBAL S.A E.S.P OFICIAL

Preparo: Katherin J. Barrero Amaya. Aux. Administrativo.