



**AVISO**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** GC-R-AC-012

**FECHA VIGENCIA:** 2018-08-14

**VERSIÓN:** 04

**Página 1 de 8**

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **26096 de 06 de Octubre de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-21672 del 17 de Diciembre 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 **10 de Enero de 2019 al día 16 de Enero de 2019**. 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 "NO EXISTE-NO EXISTE". 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): **REINERIO CASTIBLANCO**

Dirección: **CALLE 20 N° 11 A - 51 SUR RICAURTE PARTE BAJA / CL 20 #11A-51 SUR BARRIO RICAURTE**

Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

**ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO**


Matricula y/o cuenta contrato No. **109921**

**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 **26096** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-21672** proferido el **17 de Diciembre 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 **17 de Diciembre de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **26 de Diciembre de 2018 y 04 de Enero de 2019**.


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.

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

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.**

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

	<b>RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-009
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-08-10
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>Página 1 de 4</b>

430 – 21672  
Ibagué, 17 de Noviembre de 2018

**Usuario (a):** REINERIO CASTIBLANCO, C.C. 5841999  
**Dirección:** Calle 20 N° 11.A – 51 Sur  
**Barrio:** Ricaurte Parte Baja  
**Matricula:** 109921  
**Teléfono:** 3163487584  
**Ciudad:**

**Referencia:** Rad, IBAL N° 26096 del 06 de Octubre de 2018

**Radicado SSPD N° 20185291409822 Fecha 05-12-2018**

En respuesta al oficio del asunto en la referencia, respetuosamente me permito comunicarle que de conformidad con el Art. 153 de la ley 142 de 1994, de la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, la Empresa realizó los procedimientos técnicos y administrativos correspondientes.

**PRETENCIONES**

El usuario mediante los radicados de la referencia, solicita revisión a la Facturación de la **Matricula N° 109921**, aduciendo inconformidad con el consumo facturado, indica que no hace uso del servicio de **Acueducto del IBAL**, indica que utiliza **ACUARICAURTE**.

**ANALISIS FACTICO Y JURIDICO**

De acuerdo a la petición de la referencia, se procedió a enviar visita al predio identificado con la **Matricula N° 109921**, visita realizada por el funcionario **PEDRO ROJAS**, donde se logra verificar lo siguiente:

**MATRICULA N° 109921**

**Lectura:** 727M3

**Medidor N°** 1060031

**Uso:** residencial  **Comercial**  **Industrial**  **Zonas Comunes**

**Ubicación Caja - Medidor:** Anden

**Predio:** Habitado  **Deshabitado**  **Predio en Construcción**

**Según Información suministrada al funcionario al momento de la visita, en el predio habitan:**  **Menor (es)**  **2 Adulto (s)**

**Lavaderos** (1) **Lavamanos** (1)


**Lavaplatos** (1) **Sanitarios** (1)


**Lavadora** ( ) **Tanque de Abastecimiento** ( )

**Alberca** (1) **Ducha** (1)

Se realiza prueba de consumo y el medidor NO registra, al parecer se encuentra frenado.

Visita atendida por: ERNESTO NIETO, C.C. 14239948

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


	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-AC-009
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-08-10
		<b>VERSIÓN:</b> 03
		<b>Página 2 de 4</b>

De igual manera, se procedió a la revisión del histórico de consumos donde se logra verificar que debido a que el medidor presenta inconvenientes técnicos y se encuentra frenado en 727M3, se viene facturando por promedio con **N 14M3** de acuerdo a la tabla de usuarios similares, Como se aprecia en la siguiente Imagen:

Historico de consumos suscriptor 0109921 - ERNESTO NIETO CASAS

PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO	ANOMALIAS
Noviembre / 2018	727	14	14	
Octubre / 2018	727	14	14	
Septiembre / 2018	727	14	14	
Agosto / 2018	727	14	5	
Julio / 2018	727	5	5	

De igual manera, se solicito al Lider de Aseguramineto y Calidad de Agua, se llevara a cabo **Analisis IN SITU**, arrojando lo siguiente:

 NIT. 800089809-6	<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> CG-R-CC-010
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2013-09-24
		<b>VERSIÓN:</b> 02

330- 150

Ibagué, diciembre 13 de 2018

Doctor:  
**CESAR AUGUSTO JIMÉNEZ PAREJA**  
 Profesional Especializado Grado 03  
 Gestión de Atención al Cliente y PQR

REF. ANÁLISIS IN SITU (OFICIO 430-21355)

Respetado Doctor Jiménez:

Dando respuesta a su solicitud, me permito informarle que en visita realizada al predio ubicado en la Calle 20 N° 11ª -51 Sur Barrio Ricaurte, se verifico que el usuario no tiene agua suministrada por el IBAL. El agua presenta características de agua suministrada por el Acueducto comunitario.

**ANÁLISIS FÍSICO QUÍMICOS**


ANÁLISIS	RESULTADO MUESTRA DE AGUA
Cloro Residual	0
Turbiedad	5.85
PH	7.61


Cordial saludo.

**JHOANA XIMENA ARROYO RIVERA**  
 Líder Aseguramiento y Calidad de Agua

  
 con todo el corazón

Resultado, prueba de Cloro  
**IN SITU**

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

	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 3 de 4

Como se logra apreciar, el resultado de laboratorio arroja que no esta haciendo uso del servicio de Acueducto de la Empresa IBAL.

En tal sentido y de acuerdo al resultado de la visita y el analisis realizado al historico de cosnumos el informe del lider **Aseguramiento de Agua**, y teniendo en cuenta el **Articulo 154 de la Ley 142 de 1994**, y el informe del funcionario que realiza la visita, la empresa le informa que procedera a ajustar los periodos de **Julio a Noviembre de 2018** con 0M3, al igual se retiran los cargos fijos al Item de Acueducto al no contra con el servicio.

De igual manera, y de acuerdo al informe presentado por el informe del lider **Aseguramiento de Agua**, se debe retirar el **Item de Acueduto**, dejando el **Item de Alcantarillado**, ya que la dispósicion final de las aguas servidads, se hace sobre la **Red Saniatria de la Empresa**. Servicio que se seguira facturando con 14M3, por tabla de usuarios similares.


Por otro lado se le comunicara al area de Cartera de la empresa, con el fin de que proceda a taponar de manera definitiva la Red de Acueducto


Por las pruebas recolectadas anteriormente y por mandato de Ley, la Sección de Peticiones, Quejas y Recursos del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL:

#### RESUELVE

PRIMERO: de acuerdo al resultado de la visita y el analisis realizado al historico de cosnumos el informe del lider Aseguramiento de Agua, y teniendo en cuenta el Articulo 154 de la Ley 142 de 1994, y el informe del funcionario que realiza la visita, la empresa le informa que procedera a ajustar los periodos de Julio a Noviembre de 2018 con 0M3, al igual se retiran los cargos fijos al Item de Acueducto al hacer uso del servicio.

SEGUNDO: de acuerdo al informe presentado por el informe del lider Aseguramiento de Agua, se debe retirar el Item de Acueduto, dejando el Item de Alcantarillado, ya que la dispósicion final de las aguas servidads, se hace sobre la Red Saniatria de la Empresa. Servicio que se seguira facturando con 14M3, por tabla de usuarios similares.

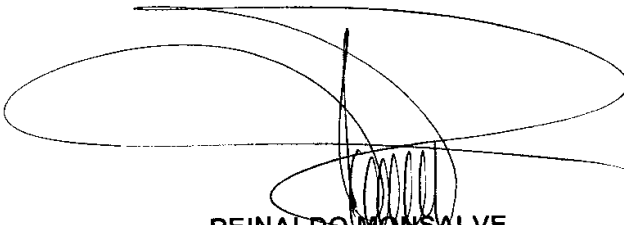
	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	CÓDIGO: GC-R-065
		FECHA VIGENCIA: 2018-02-27
		VERSIÓN: 02
		Página 8 de 8

	<b>RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	CÓDIGO: GC-R-AC-009
		FECHA VIGENCIA: 2018-08-10
		VERSIÓN: 03
		Página 4 de 4

**TERCERO: Por otro lado se le comunicara al area de Cartera de la empresa, con el fin de que proceda a taponar de manera definitiva la Red de Acueducto**

Se informa al usuario que contra la anterior decisión proceden los recursos de **REPOSICION** y **Subsidiariamente el de APELACION** ante la Superintendencia De Servicios Públicos, los cuales deben interponerse en un solo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del documento anterior, en las oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos del IBAL, ubicadas en la **Carrera 5 No. 39-30 Barrio La Macarena** de la ciudad de Ibagué, en horas hábiles

Atentamente,



**REINALDO MONSALVE**  
Técnico, Atención al Cliente y PQR

<b>472</b> Motivos de Devolución <input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> Cerrado <input type="checkbox"/> Fallecido <input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input checked="" type="checkbox"/> No Existe Número <input type="checkbox"/> No Reclamado <input type="checkbox"/> No Contactado <input type="checkbox"/> Apartado Clausurado	<input type="checkbox"/> Dirección Errada <input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Fecha 1: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] <input type="checkbox"/> Fecha 2: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]
		Fecha: <b>27</b> [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] Nombre del distribuidor:	Fecha: <b>05</b> [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] Nombre del distribuidor:
C.C. <b>Gilberto Cupajita R.</b> Centro de Distribución:		C.C. <b>Gilberto Cupajita R.</b> Centro de Distribución:	
Observaciones: <b>C.C. 5.825.959 IB,</b>		Observaciones: <b>C.C. 5.825.959 IB.</b>	





**AVISO**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO: GC-R-065**

**FECHA VIGENCIA: 2018-02-27**


**VERSIÓN: 02**

**Página 8 de 8**

<b>472</b> <b>4444 540</b>		<b>SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9</b> POSTEXPRESS		 <b>YG214785508C0</b>																									
		Centro Operativo : PO.BAGUE Orden de servicio : 11138366	Fecha Pre-Admisión: 04/01/2019 11:34:04	<b>Remite</b> Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL - IBAL 39 Dirección: CRA 5 N° 39-30 B/ LA MACARENA NIT/C.C.T.: 800099809 Referencia: 430-21872 Teléfono: 311 2392448 Código Postal: 730006166 Ciudad: BAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490		<b>Causal Devoluciones:</b> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> RE</td> <td>Rehusado</td> <td><input type="checkbox"/> C1</td> <td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NE</td> <td>No existe</td> <td><input type="checkbox"/> N1</td> <td>No contactado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NR</td> <td>No reside</td> <td><input type="checkbox"/> N2</td> <td>Faltado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NS</td> <td>No reclamado</td> <td><input type="checkbox"/> FA</td> <td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> DE</td> <td>Desconocido</td> <td><input type="checkbox"/> AC</td> <td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Dirección errada</td> <td><input type="checkbox"/> FM</td> <td></td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	Cerrado	<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	No contactado	<input type="checkbox"/> NR	No reside	<input type="checkbox"/> N2	Faltado	<input type="checkbox"/> NS	No reclamado	<input type="checkbox"/> FA	Apartado Clausurado	<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> AC	Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/>	Dirección errada
<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	Cerrado																										
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	No contactado																										
<input type="checkbox"/> NR	No reside	<input type="checkbox"/> N2	Faltado																										
<input type="checkbox"/> NS	No reclamado	<input type="checkbox"/> FA	Apartado Clausurado																										
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> AC	Fuerza Mayor																										
<input type="checkbox"/>	Dirección errada	<input type="checkbox"/> FM																											
<b>Destinatario</b> Nombre/ Razón Social: REINERID CASTIBLANCO Dirección: CL 20 #11A-51 SUR BAÑIRO RICAURTE Tel: Código Postal: 730010452 Código Operativo: 4444540 Ciudad: BAGUE Depto: TOLIMA		Firma nombre y/o sello de quien recibe: C.C. Tel: Hora:		<b>4444 490</b> <b>PO.BAGUE SUR</b>																									
<b>Valores</b> Peso Fisico(grs):200 Peso Velumétrico(grs):0 Peso Facturado(grs):200 Valor Declarado:\$0 Valor Flete:\$2.600 Coste de manejo:\$0 Valor Total:\$2.600		Cice Contener : AVISO Observaciones del cliente :																											
 <b>44444904444540YG214785508C0</b>		Fecha de entrega: <i>05/01/19</i> Distribuidor: C.C. Gestión de entrega: <input checked="" type="checkbox"/> 1er <i>05/01/19</i> <input type="checkbox"/> 2do																											

Principal Bogotá DC, Colombia Diagonal 25 N° 85 A-55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 01720 / Tel. contacto: (57) 4722005 Min. Transporte, Lic. de carga 000200 del 20 de mayo de 2010/Ms.TC. Resolución 1448 de 2011 del 9 de septiembre del 2011. El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72 tratándose de personas naturales para probar la entrega del envío. Para agendar algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Instrumento: www.4-72.com.co

**Roberto Cupajita i.**  
**C.C. 5.825.959 IB.**

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

#### FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **10 de Enero de 2019**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): REINERIO CASTIBLANCO.**

---

**CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA**

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

#### DESFIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 6:00 P.M del día **16 de Enero de 2019**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): REINERIO CASTIBLANCO.**

---

**CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA**

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

**Proyecto: David Mejía - Aux. Administrativo.**