ANEXO OBLIGACIÓN N °- 3

Elaborar y actualizar reportes administrativos y de cartera, garantizando la veracidad, oportunidad y confidencialidad de la información suministrada.

Empresas Públicas de Apartadó S.A.S. E.S.P.
EMPAPA
NIT 901066064-3

Apartadó, 15 de julio del 2026

Señora.
LAURA CRISTINA RAMIREZ BONILLA
Tesorera Auxiliar de Presupuesto
Empresas Públicas de Apartado S.A.S E.S.P

Asunto: Solicitud de nota crédito – **Código 823880**

Cordial saludo,

En atención a la solicitud presentada por la señora **MARÍA AIDE USUGA DURANGO**, identificada con cédula de ciudadanía **No. 39.409.718**, usuaria del servicio de acueducto de **Empresas Públicas de Apartadó S.A.S. E.S.P., código de usuario 823880**, correspondiente al inmueble ubicado en el corregimiento de Churidó Pueblo, y relacionada con la factura **No. 100521**, la usuaria manifiesta su inconformidad con el cobro correspondiente a una suspensión del servicio, el cual fue registrado en la facturación del mes de junio de 2026, pese a que el servicio no se encontraba suspendido. Al respecto, nos permitimos informar lo siguiente:

Una vez revisado el caso, se evidenció que en el proceso de registro de la suspensión del Código **823880** se presentó un error administrativo, generándose por equivocación el cobro del concepto de suspensión por valor de veinticuatro mil dieciséis pesos **($24.016)** al código 823880. Se verificó que la usuaria no se encontraba suspendida y que dicho cobro correspondía a otro usuario.

En consecuencia, se solicita la emisión de una nota crédito por valor de **$24.016**, con el fin de reversar el cobro efectuado de manera incorrecta y realizar el ajuste correspondiente al valor de la factura.

Atentamente,

MARLEN MABIANA PIEDRAHITA PEREZ
Gerente
Empresas Públicas de Apartado S.A.S ESP.

NOMBRE DEL FUNCIONARIO		*CARGO*	*FIRMA*
proyectó	*Silvia Helena Gallego Vanegas*	*Auxiliar Administrativo*	
Revisó y aprobó	*Luis Felipe Mena Palacio*	*Subdirector*	

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas y, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para su firma.

Ok Descargar.

Empresas Públicas de Apartadó S.A.S. E.S.P.
EMPAPA
NIT 901066064-3

EPA1-RS2026-050

Apartadó, 30 de junio del 2026

señora
ERIKA ROJAS ROJAS
Vereda Vijagual, sector Brisas

Asunto: Respuesta a reclamación por consumo facturado **Código 7190**

Reciba un cordial saludo,

En atención a la PQRS presentada respecto a los consumos facturados en la factura N.º 99177, nos permitimos informarle que, una vez realizada la revisión correspondiente de la información comercial, el historial de facturación, el historial de lecturas y la visita técnica efectuada al inmueble, se evidenció que el servicio se encontraba inactivo y sin uso durante el período objeto de reclamación.

Como resultado de la verificación realizada, se determinó que existió un error en la toma y digitación de la lectura en campo, situación que generó una facturación que no correspondía al consumo real del servicio.

Por lo anterior, la empresa ha procedido a generar una **nota crédito** a su favor, con el fin de corregir los valores facturados indebidamente y dar solución a la inconformidad presentada.

Como soporte de esta decisión, reposan en el expediente los siguientes documentos: historial de facturas, historial de recorrido para lecturas, informe de revisión realizada y solicitud de nota crédito debidamente autorizada por la Gerencia.

Agradecemos su comprensión y reiteramos nuestro compromiso con la prestación eficiente y transparente del servicio.

Anexo:
Factura corregida

Atentamente,

MARLEN MABIANA PIEDRAHITA PEREZ
Gerente
Empresas Públicas de Apartado S.A.S ESP.

Erika Rojas

NOMBRE DEL FUNCIONARIO		CARGO	FIRMA
proyectó	*Silvia Helena Gallego Vanegas*	*Auxiliar Administrativo*	
Revisó	*Sergio Andrés Urrego Urrego*	*Asesor Jurídico externo*	
Revisó y aprobó	*Luis Felipe Mena Palacio*	*Subdirector*	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas y por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para su firma.			

Empresas Públicas de Apartadó S.A.S. E.S.P.
EMPAPA
NIT 901066064-3

EPA1-RS2026-051

Apartadó, 26 de junio del 2026

Señor
EDUARDO JOSÉ MORENO DÍAZ
Vereda Naranjales

Asunto: Respuesta a revisión de factura No. 97600

Cordial saludo,

En atención a la solicitud presentada por el señor **EDUARDO JOSÉ MORENO DÍAZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. **1.050.954.837**, usuario del servicio de acueducto de Empresas Públicas de Apartadó S.A.S. E.S.P., código de usuario **84**, correspondiente al inmueble ubicado en la vereda **Naranjales**, y relacionado con la factura No. **97600**, mediante la cual manifiesta inconformidad por el incremento registrado en el cobro del mes de mayo de 2026, nos permitimos informar lo siguiente:

Como resultado de la revisión realizada, se evidenció una inconsistencia en el registro manual del cobro correspondiente al concepto de suspensión del servicio por valor de $240.160 debido a que se facturó un valor superior al que correspondía. En consecuencia, se efectuó el ajuste respectivo con el fin de corregir el valor cobrado de manera incorrecta, se informa que la suspensión tiene un valor de $24.016.

Por lo anterior, el valor definitivo a cargo corresponde a la suma de $154.439. Asimismo, se adjunta la factura corregida.

Agradecemos su comprensión y ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados. Si requiere información adicional o tiene alguna inquietud, estaremos atentos a brindarle la atención necesaria.

Atentamente,

MARLEN MABIANA PIEDRAHITA PEREZ
Gerente
Empresas Públicas de Apartado S.A.S ESP.

1.109.832.892

NOMBRE DEL FUNCIONARIO		CARGO	FIRMA
proyectó	Silvia Helena Gallego Vanegas	Auxiliar Administrativo	
Revisó	Luis Felipe Mena Palacio	Subdirector	

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas y, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para su firma.

EPA1-RS2026-053

Apartadó, 15 de julio del 2026

Señora
LUCELLY TAPIAS CASTAÑO
Vijagual – Flores
lucellytapiascastaño@gmail.com
Apartadó- Antioquia

Asunto: Respuesta – Código **5960**

Cordial saludo.

En atención a la solicitud presentada por la Señora **LUCELLY TAPIAS CASTAÑO,** identificada con cédula de ciudadanía **1038815124** con servicio de acueducto de **Empresas Públicas de Apartadó S.A.S. E.S.P., código 5960** mediante la cual manifestó su inconformidad con el valor facturado en la factura No. **100265**, correspondiente al periodo de **junio de 2026**, nos permitimos informar lo siguiente:

Una vez realizada la verificación de los registros de lectura, el histórico de consumos y la información consignada en las planillas de lectura, se evidenció una inconsistencia en el proceso de facturación originada por la falta de aplicación de las lecturas reales en algunos periodos anteriores, lo que ocasionó que en la factura del mes de junio de 2026 se registrara un consumo acumulado de **110 m³**.

Al efectuar la revisión técnica y reconstrucción de las lecturas reales del medidor, se determinó que el consumo acumulado que corresponde cobrar por los periodos pendientes es de **83 m³**, de acuerdo con el historial corregido de lecturas.

Periodo	No. Factura	Registro Facturación			Registro que debía de haber en lecturas			Registro Planilla de Lectura		
		Lectura Ant.	Lectura Act	Consumo	Lectura Ant.	Lectura Act	Consumo	Lectura Ant	Lectura Act.	Consumo
dic-25	89596	462	477	15				462	477	15
ene-26	91515	477	477	0				477	477	0
fabrero-2026	92044	477	487	10				477	487	10
mar-26	95465	487	487	14		501	14	487	487	14
abr-26	96077	487	500	13	501	514	13	487	500	13
may-26	99056	500	500	13	514	527	13	500	500	13
jun-26	100265	500	610	110	527	610	83	500	610	110
			Total, consumo	175			123		Total, consumo	175

En consecuencia, **Empresas Públicas de Apartadó S.A.S. E.S.P. procedió a reliquidar la factura No. 100265**, realizando el ajuste correspondiente, de manera que el consumo facturable para el período se ajusta a **83 m³**, dejando sin efecto el cobro de los **110 m³** inicialmente facturados. En consecuencia, el valor a pagar de la **factura N.° 101203** queda establecido en **$157.690** del periodo de junio del 2026.

La empresa agradece la presentación de su reclamación, ya que permitió identificar la inconsistencia y efectuar la corrección correspondiente, garantizando que la facturación refleje el consumo determinado conforme a la revisión técnica realizada.

Atentamente,

MARLEN MABIANA PIEDRAHITA PEREZ
Gerente
Empresas Públicas de Apartado S.A.S ESP.

NOMBRE DEL FUNCIONARIO		*CARGO*	*FIRMA*
Proyectó	*Silvia Helena Gallego Vanegas*	*Auxiliar Administrativo*	
Revisó y Aprobó	*Luis Felipe Mena Palacios*	*Subdirector*	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas y, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para su firma.			

EPA1-RS2026-054

Apartadó, 15 de julio de 2025

Señora
NAIRA LUZ SARANTE JUNCO
Corregimiento de Churidó Pueblo
Apartadó – Antioquia

ASUNTO: Respuesta a código **827630**

Cordial Saludo,
En atención a la solicitud presentada por la señora **NAIRA LUZ SARANTE JUNCO**, identificada con cédula de ciudadanía N.º **39 427 932**, usuaria del servicio de acueducto de **Empresas Públicas de Apartadó S.A.S. E.S.P.**, código **827630**, correspondiente a la factura **N.º 96956** del corregimiento Churidó pueblo, Solicita verificar la lectura por alto consumo y solo viven 3 a 4 personas y mantienen por fuera de la casa; además solicita realce del medidor.

Se realizó visita al inmueble y se tomó registro fotográfico del medidor para verificar la lectura reportada por la usuaria, al momento de la inspección, el medidor registró una lectura de **1345 m³**.

PERIODO	N° FACTURA	LECTURA ANT	LECTURA ACT	CONSUMO EN FACTURAS	LECTURA ANT	LECTURA ACT	CONSUMO EN PLANILLAS
mar-26	94833	1253	1257	4	1253	1257	4
abr-26	96956	1257	1310	53	1257	1310	53
may-26	98569	1310	1332	22	1310	1332	22
jun-26	100713	1332	1369	37	1332	1369	37

Al comparar el historial de facturación con las planillas de lectura, se evidencia que las lecturas y los consumos facturados coinciden con los registros tomados en cada periodo, así:

De acuerdo con la verificación realizada, **no se evidencian inconsistencias entre las lecturas registradas en las planillas y las facturadas**, por lo que los consumos cobrados corresponden a las lecturas tomadas durante cada período.

Con fundamento en la revisión documental, la inspección realizada y la evidencia fotográfica obtenida, se concluye que no existen elementos técnicos que permitan establecer un error en la facturación o en la toma de lecturas. En consecuencia, **no es procedente reconocer una nota crédito**, toda vez que la facturación se encuentra conforme con las lecturas registradas por el medidor.

Referente a la solicitud de realce, es importante precisar que el proceso tiene un costo de obra y labor, sujeto, a la visita del fontanero en lo que se obtiene los valores de materiales adicionales para realizar el proceso. Este valor es a cargo de la usuaria; por lo que es necesario su confirmación para tal proceso.

Atentamente,

MARLEN MABIANA PIEDRAHITA PEREZ
Gerente
Empresas Públicas De Apartadó S.A.S. ESP.

NOMBRE DEL FUNCIONARIO		*CARGO*	*FIRMA*
proyectó	*Silvia Helena Gallego Vanegas*	*Auxiliar Administrativo*	
Revisó y aprobó	*Luis Felipe Mena Palacio*	*Subdirector*	

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas y, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para su firma.

Empresas Públicas de Apartadó S.A.S. E.S.P.
EMPAPA
NIT 901066064-3

EPA1-RS2026-061

Apartadó, 28 de julio de 2026

Señora
MARÍA AIDE USUGA DURANGO
Teléfono: 310 826 02 90
Corregimiento de Churidó Pueblo
Apartadó, Antioquia

Asunto: Respuesta a solicitud relacionada con el cobro por suspensión del servicio

Cordial saludo.

En atención a la solicitud presentada por usted, relacionada con el cobro correspondiente al concepto de suspensión del servicio incluido en la factura No. 100521, nos permitimos informarle que, una vez realizado el análisis y la verificación del caso, se evidenció que durante el proceso de registro de la suspensión del código de usuario **823880** se presentó un error administrativo.

Como resultado de dicha revisión, se confirmó que el servicio asociado a su inmueble **no se encontraba suspendido**, por lo que el cobro por concepto de suspensión, por valor de **veinticuatro mil dieciséis pesos ($24.016)**, **"Fue generado por error, ya que en realidad corresponde a otro usuario**

En consecuencia, se procedió a emitir la correspondiente **nota crédito**, con el fin de reversar el valor cobrado de forma injustificada.

Agradecemos la información suministrada y ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados. Reiteramos nuestro compromiso de brindar un servicio oportuno y de calidad a todos nuestros usuarios.

Atentamente,

MARLEN MABIANA PIEDRAHITA PEREZ
Gerente
Empresas Públicas de Apartado S.A.S E.S.P.

NOMBRE DEL FUNCIONARIO		*CARGO*	*FIRMA*
proyectó	*Silvia Helena Gallego Vanegas*	*Auxiliar Administrativo*	
Revisó y aprobó	*Luis Felipe Mena Palacio*	*Subdirector*	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas y, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para su firma.			

Empresas Públicas de Apartadó S.A.S. E.S.P.
EMPAPA
NIT 901066064-3

Apartado, 8 de julio del 2026

CERTIFICACIÓN DE PAZ Y SALVO

La suscrita Gerente de **Empresas Públicas de Apartadó S.A.S. E.S.P.** certifica que el señor **FERNANDO ANTONIO RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. **1.027.963.091**, expedida en Apartadó, titular de la suscripción con código **828235**, se encuentra **a paz y salvo** por concepto de consumos de los servicios públicos de **acueducto y alcantarillado** prestados por esta entidad en el corregimiento de **Churidó Pueblo**, de conformidad con los registros que reposan en nuestros archivos.

La presente certificación se expide a solicitud del interesado para fines comerciales.

Atentamente,

MARLEN MABIANA PIEDRAHITA PEREZ
Gerente
Empresas Públicas de Apartado S.A.S E.S.P.

NOMBRE DEL FUNCIONARIO		*CARGO*	*FIRMA*
Proyectó	*Silvia Helena Gallego Vanegas*	*Auxiliar Administrativo*	
Revisó	*Luis Felipe Mena Palacios*	*Subdirector*	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas y, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para su firma.			

LA SUSCRITA GERENTE DE EMPRESAS PÚBLICAS DE APARTADÓ S.A.S. E.S.P.

CERTIFICA QUE:

El señor **ALDAIR QUEJADA ARRIETA** identificado con cédula de ciudadanía 1.028.023.395 del municipio de Apartadó se encuentra a paz y salvo con **Empresas Públicas de Apartadó S.A.S. E.S.P.,** por concepto del pago del servicio público de acueducto, que esta empresa presta en corregimiento Churidó Pueblo.

Este certificado se expide a petición del usuario, a los 15 días del mes de julio de 2026 para fines netamente comerciales.

Recibido
Veronica M.
1040328398

MARLEN MABIANA PIEDRAHITA PEREZ
Gerente
Empresas Públicas de Apartadó S.A.S. E.S.P.

NOMBRE DEL FUNCIONARIO		*CARGO*	*FIRMA*
proyectó	*Silvia Helena Gallego Vanegas*	*Auxiliar Administrativo*	
Revisó y aprobó	Laura Cristina Ramírez Bonilla	Tesorera Auxiliar de Presupuesto	
los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas y, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para su firma.			

Empresas Públicas de Apartadó S.A.S. E.S.P.
EMPAPA
NIT 901066064-3

LA SUSCRITA GERENTE DE EMPRESAS PÚBLICAS DE APARTADÓ S.A.S. E.S.P.

CERTIFICA QUE:

La señora **LEONOR DEL SOCORO USMA SANCHEZ,** identificada con cédula de ciudadanía 32.319.900 del municipio de Andes Antioquia, se encuentra a paz y salvo con **Empresas Públicas de Apartadó S.A.S. E.S.P.** por concepto del pago del servicio público de acueducto, que esta empresa presta en el corregimiento de Churidó Pueblo.

Este certificado se expide a solicitud de la usuaria, a los 23 días del mes de julio de 2026 para trámites subsidio de vivienda.

MARLEN MABIANA PIEDRAHITA PEREZ
Gerente
Empresas Públicas de Apartadó S.A.S. E.S.P.

Recibí
Lis C
23-07-2026

NOMBRE DEL FUNCIONARIO		*CARGO*	*FIRMA*
proyectó	*Silvia Helena Gallego Vanegas*	*Auxiliar Administrativo*	
Revisó y aprobó	Laura Cristina Ramírez Bonilla	Tesorera Auxiliar de Presupuesto	
los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas y, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para su firma.			