



RESOLUCION 001 DEL 10 DE AGOSTO DE 2026

Por la cual se dispone la suspensión temporal de términos para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos (PQRS) y Recursos de Reposición, y se dictan otras disposiciones con ocasión de la Situación de Desastre de Carácter Nacional.

El Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. SAS, En ejercicio de las facultades legales, en especial las conferidas en la Directiva 109 de 2024,

CONSIDERANDO:

Que el día 10 de agosto de 2026 a las 7:34 a.m., se registró un sismo de magnitud 7,4 con epicentro en el municipio de San José del Palmar, departamento del Chocó, y una profundidad de 96 kilómetros. El movimiento telúrico fue percibido en la mayor parte del territorio nacional y generó afectaciones graves en Chocó, Risaralda, Caldas, Valle del Cauca, Quindío y otros departamentos del occidente colombiano.

Que, con ocasión de esta emergencia, el Gobierno Nacional declaró una Situación de Desastre de Carácter Nacional en los departamentos afectados, incluyendo el departamento de Risaralda, en virtud de la magnitud del sismo y sus impactos sobre la población, la infraestructura y la prestación de los servicios públicos.

Que desde la ocurrencia de los hechos, no se ha podido determinar las afectaciones generadas por el evento sísmico. Que como resultado de la evaluación preliminar de afectaciones, no se permite el ingreso a las instalaciones de la sede la Empresa en el Edificio Torre Central, hasta tanto se realicen las inspecciones y verificaciones técnicas, por la entidad competente, situación que impide temporalmente el normal ingreso y permanencia del personal y, por tanto, limita materialmente la prestación ordinaria de los servicios administrativos, comerciales y de atención al usuario.

Que esta circunstancia afecta la capacidad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. SAS para desarrollar de manera normal y oportuna determinadas actuaciones relacionadas con la recepción, análisis, práctica de pruebas, verificación técnica, elaboración y emisión de respuestas a PQR y recursos, así como otras actuaciones que requieren la intervención de los trabajadores, empresas de correo certificado, internet, infraestructura física y desplazamientos para realizar inspecciones técnicas requeridas como pruebas.

Que la Ley 142 de 1994, en su artículo 2.4, reconoce que la prestación continua e ininterrumpida de los servicios públicos tiene como excepción, entre otras, la existencia de razones de fuerza mayor o caso fortuito que así lo exijan. Asimismo, su artículo 158 establece términos especiales para la respuesta de recursos, quejas y peticiones por parte de las empresas prestadoras. Que la Ley 1755 de 2015, que sustituyó las disposiciones del Título II de la Ley 1437 de 2011 sobre el derecho fundamental de petición, garantiza el derecho de toda persona a obtener una

RESOLUCION 001 DEL 10 DE AGOSTO DE 2026

respuesta pronta, completa y de fondo, dentro de los términos legalmente establecidos. Que, de conformidad con el artículo 64 del Código Civil, el terremoto constituye expresamente un hecho que puede configurar fuerza mayor o caso fortuito, entendido como el imprevisto a que no es posible resistir. Que las circunstancias descritas constituyen un hecho extraordinario, externo a la voluntad de la Empresa y materialmente impeditivo para el desarrollo normal de determinadas actuaciones, por lo que resulta necesario adoptar medidas temporales que permitan garantizar la seguridad de los trabajadores, usuarios y contratistas, atender prioritariamente la emergencia y, simultáneamente, preservar los derechos de los usuarios y las garantías del debido proceso.

Que la suspensión temporal de términos y actuaciones constituye una medida excepcional, necesaria, proporcional y limitada en el tiempo, orientada a evitar que una situación de fuerza mayor produzca consecuencias desfavorables para los usuarios o para la Empresa, garantizando que las actuaciones puedan ser atendidas de manera adecuada una vez se restablezcan las condiciones normales de operación.

Que, en consecuencia, la Empresa considera necesario disponer la suspensión temporal de los términos y actuaciones señalados en la presente Directiva durante un período de diez (10) días hábiles, contados desde el 10 de agosto de 2026 al 24 del mismo mes inclusive, sin perjuicio de mantener habilitados los canales institucionales para la recepción y radicación de las solicitudes de los usuarios por la Línea 116 y PQRS por la página web de la Empresa.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. SAS, en concordancia con el Decreto Nacional 1171 del 11 de agosto de 2026, con ocasión del evento sísmico ocurrido el 10 de agosto de 2026 y las circunstancias excepcionales que este ha generado sobre las condiciones de operación, infraestructura, movilidad, comunicaciones y atención de la Empresa,

ORDENA:

ARTICULO PRIMERO: Suspender, por el término de 10 (diez) días hábiles, desde el día 10 de agosto de 2026 al 24 del mismo mes inclusive, los términos legales y administrativos para la atención, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos de Reposición (PQRS) que se adelanten ante el Departamento de Servicio al Cliente, con el fin de garantizar el debido proceso y la legítima defensa de los usuarios y la práctica de pruebas necesarias para proyectar respuestas y realizar trámites administrativos como citaciones, notificaciones.

ARTÍCULO SEGUNDO: La suspensión de términos no implica la suspensión del derecho de petición ni de los mecanismos de defensa de los usuarios. Las PQR y recursos recibidos por la página web, serán radicados, registrados y tramitados cuando se restablezcan los términos legales.

RESOLUCION 001 DEL 10 DE AGOSTO DE 2026

ARTÍCULO TERCERO: Los términos que se encontraban corriendo al momento de iniciar la suspensión se reanudarán una vez finalice el período establecido, conservándose el tiempo que hubiese transcurrido antes de la suspensión.

ARTÍCULO CUARTO: Durante el período de suspensión, el Departamento de Servicio al Cliente, deberá garantizar la adecuada recepción de las PQR y recursos presentados por los usuarios, los cuales se radicarán en el sistema comercial, cuando se restablezcan los términos legales.

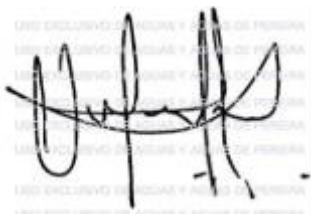
ARTÍCULO QUINTO: La presente Resolución, se adopta con fundamento en los principios constitucionales de debido proceso, defensa, contradicción, eficacia y celeridad, las disposiciones aplicables de la Ley 142 de 1994, la Ley 1437 de 2011, las normas que regulan la fuerza mayor y el caso fortuito, y lo estipulado en el Decreto Presidencial 1171 del 11 de agosto de 2026.

ARTÍCULO SEXTO: Aplicación de decisiones y fallos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Durante el período de suspensión se suspenden temporalmente las actividades internas de aplicación, ejecución o materialización de decisiones y fallos proferidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, cuando su cumplimiento se encuentre afectado por las circunstancias de fuerza mayor derivadas del evento sísmico. Lo anterior se adopta sin perjuicio de las competencias de la SSPD ni de la obligación de la Empresa de dar cumplimiento a sus decisiones, una vez existan las condiciones materiales y operativas para ello o se establezcan las directrices correspondientes por parte de la autoridad competente.

ARTÍCULO SÉPTIMO: La presente Resolución rige a partir del 10 de agosto de 2026, tendrá una duración de diez (10) días hábiles y será comunicada a los usuarios a través de los canales institucionales de la Empresa.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Pereira, el diez (10) de agosto de dos mil veintiséis (2026).



VICTOR ALONSO CANO PEREZ
Jefe del Departamento de Servicio al Cliente

Revisó: Fahenao
Proyectó: Learagon