

Cajicá, 7 de mayo del 2025

**Señores**  
**Consejo de Administración**  
**Administración**  
**CONJUNTO RESIDENCIAL SOLSTICIO PARQUE RESIDENCIAL ETAPA 7 - PH**  
Cr 123 # 14B-50  
BOGOTÁ

**Asunto: Respuesta Comunicado fecha 30 de abril 2025**

De acuerdo con el mensaje recibido el día 30 de abril de 2025 por medio de Whatsapp con relación a las afirmaciones del señor José Martín administrador saliente del **CONJUNTO RESIDENCIAL SOLSTICIO PARQUE RESIDENCIAL ETAPA 7 - PH**, Nos dirigimos a citar los siguientes ítems:

Hemos tenido conocimiento de que, una vez finalizada su gestión como administrador de la copropiedad, el señor José Martín ha difundido información de carácter **parcial, inexacto e incluso, en algunos casos, objetivamente falso**, relacionada con los servicios prestados por **SCALA ASCENSORES**. Estas afirmaciones afectan directamente la **imagen de la compañía**, así como la confianza construida con la comunidad residente, el consejo de administración y demás partes interesadas en la operación y mantenimiento técnico del sistema de transporte vertical del conjunto.

Queremos recordarle que **el derecho a la libertad de expresión no ampara la difusión de afirmaciones injuriosas, calumniosas o difamatorias**. Este tipo de conductas, además de ir en contra de los principios de buena fe y lealtad profesional, pueden constituir **infracciones legales** de acuerdo con lo previsto en la legislación colombiana.

Es importante recordar que SCALA ASCENSORES SAS se ha caracterizado por la honestidad, profesionalismo y respeto por las normas que rigen con todos nuestros clientes durante estos treinta y tres (33) años de servicio.

Con relación a los hechos indicados por el señor José Martín nos permitimos presentar las siguientes aclaraciones:

1. Presentamos novedad en la Torre 2 del daño del variador el día 12 de junio de 2024, se retira el mismo con el fin de realizar el diagnóstico correspondiente por nuestro laboratorio, donde el laboratorio determina que la causa de daño fue por picos de tensión ocasionados por

 [www.ascensores-scala.com](http://www.ascensores-scala.com)

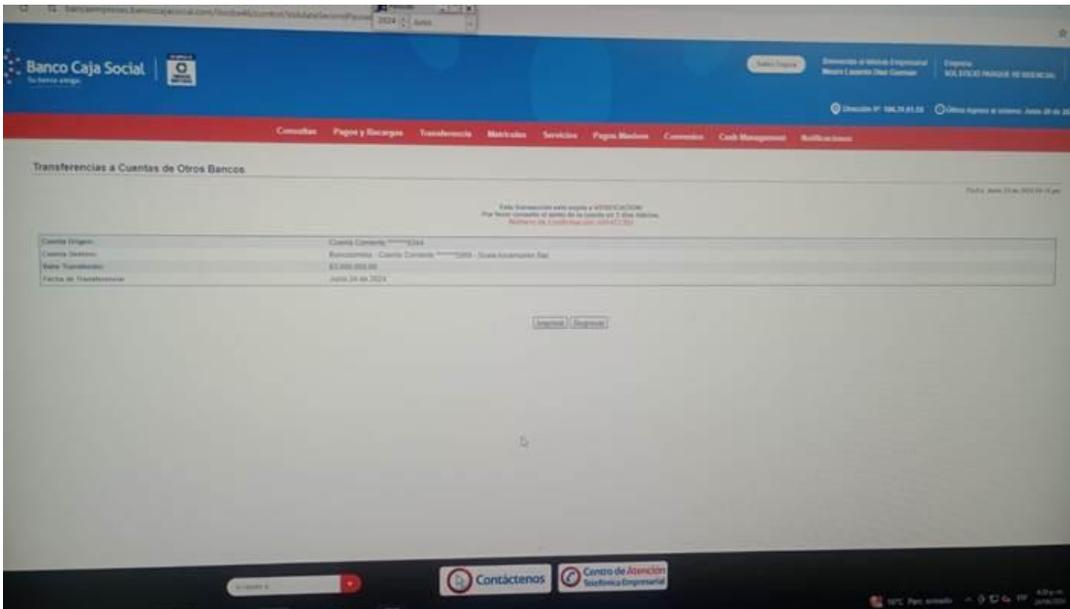
Representantes Exclusivos:



Complejo Sabana Park, Torre 1 Piso 4  
Cajicá – Cundinamarca, Zona Postal 250247  
Contact Center: 300 6775217 – 314 4617367 PBX: (57-1)8796969

descarga atmosférica; esta condición generó un trabajo excesivo, superando los límites de su capacidad máxima, ocasionando daño directo en los elementos eléctricos y electrónicos, conllevando a su daño total (finalización del ciclo de vida útil antes de lo previsto).

Con relación a esta novedad presentamos la cotización # 002259 remitida al señor administrador el día 17 de junio de 2024 a lo cual se solicita 50% de anticipo, recibimos pago del 50% el día 24/06/2024, una vez se recibe SCALA ASCENSORES SAS procede asignar personal para dar inicio con las labores el día 27 de junio 2024.



Con el fin de poder brindar una solución oportuna a la copropiedad SCALA ASCENSORES SAS, el día 18 de junio inicio una instalación de un variador de Voltaje y Variador de Frecuencia (VVVF) en calidad de préstamo, quedando pendiente realizar unos ajustes con herramientas de diagnóstico con el fin de terminar la configuración de este, durante dicho proceso el día 24 de junio 2024, al momento de llegar al edificio, el técnico asignado no pudo ingresar de inmediato, ya que se le informó que debía esperar la presencia del administrador. Una vez presente, el administrador manifestó que otra empresa se encontraba revisando el ascensor. Durante la inspección, se evidenció la presencia de personal ajeno a nuestra empresa interviniendo el equipo sin autorización. El técnico de dicha empresa informó que el ascensor no se estaba moviendo, a lo cual nuestro técnico respondió que, durante las pruebas anteriores, el ascensor operaba correctamente en modo de inspección. Al revisar la programación del variador, se identificaron parámetros que habían sido modificados, lo cual afectó el desarrollo de nuestras labores, ya que fue necesario verificar y corregir los cambios realizados. Adicionalmente, se constató que se había forzado la chapa del cuarto de máquinas para ingresar, pese a que, por razones de

seguridad, las llaves se habían dejado resguardadas en una caja de paso de ETB, con el fin de proteger los elementos prestados y evitar su pérdida.

con esta novedad retrasamos todo el trabajo de parametrización, adicional que el equipo fue manipulado por un tercero, que pudo ocasionar daños mayores por una mala manipulación.

Adjuntamos planilla con la novedad presentada. (ANEXO 1)

2. Se remitió el informe de nuestro laboratorio y documentación solicitada con el fin de presentar esta reclamación ante la aseguradora, el cual se entiende que fue positiva.
3. El variador dañado se devolvió a la copropiedad el día 30 de julio, adjunto planilla de la devolución (ANEXO 2)
4. Con relación a los mantenimientos preventivos nos permitimos informar que se realizan de manera mensual dedicando el tiempo correspondiente y siguiendo riguroso protocolo de mantenimiento donde se realiza: inspección, limpieza, lubricación y ajuste a los componentes del ascensor, como reposan en los reportes que se emiten en tiempo real desde nuestra plataforma click Idea al correo de la administración.
5. Los servicios correctivos de acuerdo con el contrato suscrito entre las partes se atienden de la siguiente manera:

Evento de personas atrapadas en un ascensor el servicio se prestará las 24 horas del día. No obstante, en el evento de causarse situaciones extraordinarias (eventos de fuerza mayor o caso fortuito) que ameriten la atención de llamadas de servicio correctivo, estas llamadas serán atendidas por el Contratista. El Contratista hará lo posible para atender las llamadas de mantenimiento correctivo en el término de tres (3) horas después de recibida la llamada. En el caso específico de una situación de "personas atrapadas", el Contratista hará lo posible por atender estas llamadas en el término de la distancia. Todas las llamadas para servicio deberán ser realizadas a través del Contact Center del Contratista. En cualquier caso, los tiempos a los que hace referencia el presente parágrafo son tiempos de referencia por lo que el tiempo podrán variar, por ejemplo, cuando se presenten situaciones extraordinarias, eventos de fuerza mayor o caso fortuito, o cuando la ciudad o municipio en donde se presten los Servicios se encuentre distante de la base de operaciones del Contratista.

6. Durante todo el año 2024, la comunicación se mantuvo exclusivamente con el señor administrador. Sin embargo, a partir del 9 de octubre, fecha en la que el señor José notificó la cancelación del contrato, la comunicación se tornó difícil, ya que no respondía a los mensajes y llamadas y únicamente manifestaba que no continuaría con nosotros. Se le presentó una contraoferta, pero su respuesta constante fue que debía ser revisada por el consejo, sin ofrecer mayor claridad ni avances al respecto.

Ante la falta de respuesta durante el mes de diciembre, nos vimos en la necesidad de contactar directamente al consejo para consultar el estado de la oferta. Fue entonces cuando la señora Johana informó que dicha propuesta no les había sido presentada. Posteriormente, se solicitó una reunión con el consejo y la administración; tras varias insistencias, se concretó un encuentro en diciembre con dos miembros del consejo y administración. En dicha reunión se aclaró la situación respecto al variador y la certificación de los equipos, y se informó que el cableado de las zonas comunes del sistema de citofonía se encontraba dañado y requería ser reemplazado. Ese día se acordó formalizar un contrato por un período de tres meses, mientras se realizaba la asamblea correspondiente.

En cuanto al tema del cableado, en febrero se llevó a cabo una visita técnica con el personal de mantenimiento de la copropiedad, en la cual se evidenció y confirmó el daño reportado.

Es importante destacar que, a lo largo de estos **ocho (8)** años de relación comercial con la copropiedad, nos hemos caracterizado por ser una empresa comprometida, responsable y transparente en el cumplimiento de nuestras obligaciones contractuales. Agradecemos la confianza que han depositado en nuestro trabajo y, si lo consideran necesario, estamos completamente dispuestos a participar en una reunión para aclarar cualquier comentario malintencionado que pueda afectar nuestra gestión.

Cordialmente,

*Martha Parra*

**Martha Lizeth Parra Romero**

Departamento Comercial

Cel: 3008943921

E-mail: [comercial4@scalaelevadores.com](mailto:comercial4@scalaelevadores.com)

C.C. Dpto. Jurídico SCALA ASCENSORES SAS  
Ascensores CANNY – Asia



[www.ascensores-scala.com](http://www.ascensores-scala.com)

Representantes Exclusivos:



Complejo Sabana Park, Torre 1 Piso 4  
Cajicá – Cundinamarca, Zona Postal 250247  
Contact Center: 300 6775217 – 314 4617367 PBX: (57-1)8796969