

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

02/12/2025

09/12/2025

**Advertencia: La notificación se considerará
surtida al finalizar el día siguiente al retiro
del Aviso.**



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13181832-Z5M3

Fecha Creación: 12/11/2025 10:40:28 AM

Contacto: Marleny Del Socorro Muñoz Castrillon

Instalación: 161027008000000301

Dirección: RURAL_161027008000000301_161027008000000301

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: CALDAS

Causa: Estrato incorrecto

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietaria reclama por el estrato asignado en la cuenta 13040107, ya que en el sector primavera son estrato dos (2) y en la factura le llega estrato 4.

Nro. Respuesta: PQR-13181832-Z5M3

Fecha Respuesta: 27/11/2025 10:45:00 AM

Resultado: Accede no imputable a
EPM

Decisión:

Es importante informar que la estratificación socioeconómica colombiana está definida como una clasificación de los domicilios o viviendas a partir de sus características físicas y de su entorno, categorizada en seis (6) grupos o estratos y está en cabeza de los alcaldes de cada municipio, quienes deberán realizar y adoptar sus estratificaciones empleando las metodologías que diseñe el Departamento Nacional de Planeación (DNP). Para atender su solicitud, realizamos una revisión en nuestras bases de datos de gestión documental. Encontramos que, al momento de solicitar el servicio de energía para la vivienda, no se aportó el certificado de estratificación expedido por la autoridad competente. Por esta razón, nuestra empresa asignó temporalmente el estrato cuatro (4), el cual no recibe subsidios ni paga contribución por solidaridad. Es importante aclarar que dicho documento no es obligatorio para la conexión de los servicios públicos domiciliarios. Según la normatividad vigente, es responsabilidad del usuario mantener actualizada la información ante las empresas prestadoras de servicios públicos. En atención a su solicitud, y tras realizar las verificaciones correspondientes, se determinó que el municipio de Caldas no estratifica las zonas rurales. Por ello, se programó visita técnica para verificar el estrato del inmueble. Bajo la orden 607454803, se programó visita con la señora Alba Lucia Muñoz Castrillon para el día 13 de noviembre y como resultado, se realizó el cambio de estrato de 4 a 2, conforme al puntaje obtenido en la planilla rural (74 puntos). Finalmente, le informamos que el cambio de estrato se reflejará en su factura una vez se sincronice el ciclo de facturación y se actualicen los sistemas informáticos de nuestra empresa. Consecuentes con todo lo anterior, nuestra empresa confirma que la facturación de los servicios públicos domiciliarios del inmueble se ha realizado de la forma correcta y no se considera que por parte de nuestra empresa se haya realizado omisión en el procedimiento; motivo por el cual no se realizan modificaciones sobre los valores objeto de reclamo. No se efectúa separación de los valores reclamados, teniendo en cuenta que corresponden a un valor que es aplicado automáticamente por los sistemas (subsidio) y depende del estrato asignado.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Resuelto por:

A handwritten signature in black ink, reading "Noralba A. Gil". The signature is fluid and cursive, with the first name "Noralba" and the last name "Gil" clearly distinguishable.

NORALBA ARROYAVE GIL

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1448884
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	marlemunoz1201@gmail.com - Marleny Del Socorro Muñoz Castrillon
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13181832-Z5M3
Fecha envío:	2025-11-28 18:01
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.	Fecha: 2025/11/28 Hora: 18:04:31		Tiempo de firmado: 2025/11/28 18:04:31 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/11/28 Hora: 18:04:32	Nov 28 18:04:32 cl-t205-282cl postfix /smtp[13809]: EEE601248814: to=<marlemunoz1201@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.27]:25, delay=0.35, delays=0.1/0/0.15/0.1, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.27] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuccess User d75a77b69052e-4efd3430bafsi23136661cf.53 0 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/28 18:23:41 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/28 Hora: 18:23:43	Consumo para id 1448884, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Contenido del mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13181832-Z5M3

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13181832-Z5M3-1577.pdf	application/pdf	5014318c35be0ed170d110b354d9231a3b866af159bbab66aa0ff18c205c2408

Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

El presente servicio cuenta con acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

Vista del Contenido

body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-13181832-Z5M3..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co