

## Datos de la petición

Petición presentada por	Eugenio Manuel Pitalua Martínez	Número de radicado	20250120239077
		Fecha de radicado	16/12/2025
Dirección de respuesta	sandrita2017p@mail.com	Numero de respuesta	20250130224174
		Fecha de respuesta	16/12/2025

## Apreciado Eugenio Manuel;

EPM le informa que, en cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo, se da traslado de su comunicación radicada en EPM con el número 20250120239077, a la empresa METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A, con el fin de que esas Entidades se pronuncie acerca de su solicitud. Adjunto a la presente comunicación se envía el oficio de traslado por competencia.

Lo anterior teniendo en cuenta que el asunto expuesto en su comunicación versa sobre una materia o función que no es competencia de EPM.

EPM le reitera su disposición de servicio.

Atentamente,



**CARLOS MARIO ATEHORTUA MONSALVE**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13260477-D6N2

Anexos: (1 folio)


Oficio 20250130224140

## Datos de la petición

Remisión a	METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A.	Numero de radicado	20250120239077
		Fecha de radicado	16/12/2025
Dirección de respuesta	<a href="mailto:servicioalcliente@coassist.com.co">servicioalcliente@coassist.com.co</a>	Numero de respuesta	20250130224140
		Fecha de respuesta	16/12/2025

## Señores METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A,

A continuación, se remite traslado por competencia para su conocimiento

En el documento encontrará cuadros que contienen este símbolo , donde se especifican definiciones y aclaraciones importantes.

Por tratarse de asuntos de su competencia y en cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo, se remite el original del radicado 20250120239077 presentado por el señor Eugenio Manuel Pitalua Martinez a fin de que se asuma el conocimiento y atención del acerca del segundo y tercer punto de la petición, toda vez que nuestra empresa ya se pronunció referente al primer punto.

### Importante:



El traslado por competencia se realiza de conformidad con lo definido en la ley 1437 de 2011, modificada por la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 21

La Empresa reitera su permanente disposición para atender las solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes

**CARLOS MARIO ATEHORTUA MONSALVE**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13260477-D6N2

Copia: Eugenio Manuel Pitalua Martínez  
[sandrita2017p@mail.com](mailto:sandrita2017p@mail.com)

Anexo radicado 20250120239077

**CONSTANCIA RESPUESTA PETICIÓN**  
**PQR-13257717-C9N5**



Fecha: 16-12-2025  
Dirección: RURAL\_190051100107020000\_CL 1A 20 4 B EL CAMPAN  
Municipio: Arboletes  
Nombre del cliente: Sandra Milena Pitalua Buelvas  
Documento de identidad: 42655090  
Teléfono: 3146447756  
Canal: Presencial  
Motivo de la PQR: Recepción comunicaciones  
Servicio: Energía Mercado Regulado

**RESPUESTA:** Se radica comunicado.

Le reiteramos nuestra voluntad de servicio y nuestro compromiso, su satisfacción.

Para constancia firman:

El usuario:

*Sandra Pitalua*

Sandra Milena Pitalua Buelvas  
CC 42655090

El funcionario:

*Favio Andres Morelos Marin*

Favio Andres Morelos Marin  
Oficina: Arboletes



190051100107020000-4-0



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT-890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-13257717-C9N5 Fecha Creación: 16/12/2025 08:57:01 AM  
Contacto: Sandra Milena Pitalua Buelvas  
Instalación: 190051100107020000  
Dirección: RURAL\_190051100107020000\_CL 1A 20 4 B EL CAMPAN  
Meses Reclamados:  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: ARBOLETES  
Causa: Recepción comunicaciones Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Se radica comunicado 20250120239077 con fecha: 16 de diciembre de 2025 y hora: 08:55:33. Oficina: Arboletes.

Nro. Respuesta: PQR-13257717-C9N5 Fecha Respuesta: 16/12/2025 08:57:02 AM  
Resultado: Accede

### Decisión:

Se radica comunicado.

### Resuelto por:

FAVIO ANDRES MORELOS MARIN  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Arboletes, 16 de Noviembre de 2025

SEÑORES

METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A

EPM, OFICINA ARBOLETES

CIUDAD

Cordial Saludo:

Con mucho respeto me dirijo a ustedes, para solicitarles la terminación definitiva de la PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA que hace algunos años tomé de ustedes, la razón por la que me retiro de éste seguro de vida es por la parte económica en éste momento no cuento con los recursos suficientes para seguir pagando ésta póliza.

Agradezco su comprensión y colaboración,

Atentamente,

  
EUGENIO MANUEL PITALÚA MARTÍNEZ

C.C. 3640181

CELULAR 3146447756

Correo : Sandrita 2017p@mail.com

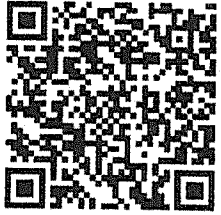
REPUBLICA DE COLOMBIA  
IDENTIFICACION PERSONAL  
CEDULA DE CIUDADANIA  
NUMERO 3640181  
PITALUA MARTINEZ  
APELLIDOS  
EUGENIO MANUEL  
NOMBRES  
  


  
FECHA DE NACIMIENTO 13-NOV-1934  
MONTERIA  
(CORDOBA)  
LUGAR DE NACIMIENTO  
1.78 1.78  
ESTATURA G.S. RH SEXO  
02-NOV-1960 NECOCLI  
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION  
REGISTRADOR NACIONAL  
MAR DOQUE ESCOBAR  
  
A-0103700-14065973-21-0003640181-20010614 0125101164C 02 094873483

29 años haciendo que

la magia  
vive en tus ojos

Ver tu cara de emoción  
se convirtió en nuestra  
tradición favorita.  
Visita los alumbrados  
navideños EPM  
y déjate deslumbrar!




Conoce más escaneando  
este código.




Siempre queremos estar  
en contacto contigo

Actualiza tus datos ingresando a


Así puedes:




Mejorar tu experiencia de cliente



Acceder a nuestros servicios



Recibir información oportuna y por medios digitales



Autogestionar tus trámites

Estamos ahí más cerca de ti: Reporta actos indebidos en línea ética 018000 522 955 Presenta tus reclamaciones en: [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)  
**Línea gratuita** para reporte de daños y validación de **Consulta la oficina más cercana a tu residencia**, en la línea  
identidad 018000 415 115 018000415115 o en la página web [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

Empresas Públicas de Medellín E.S.P NIT. 890.904.996-1  
Carrera 58 #42-125 Edificio Inteligente  
Commutador: (604)3808080

**Puntos de Pago**  
Paga en línea: **APP-EPM**  
<https://aplicaciones.epm.com.co/facturaweb/#/>  
Almacenes de cadena: Almacenes Exito, Carulla, Surtimax, Jumbo, Metro.  
Pago por ventanilla: Bancolombia -Corresponsal Bancario-, BBVA, Banco de Bogotá, Scotiabank Colpatria, Davivienda-Corresponsal Bancario-, Sudameris, Itaiú, Banco de Occidente, Banco Popular  
Centros de Pago: Gana, PTM, Movilred, Efecty, Súper Giros, Súper Efectivo, WinRed, Megared, Practi Red Multibanco  
Electrónico: Daviplata, Cívica Pay, Claropay, Nequi, Redeban, ATH, Servibanca  
Cooperativas: Cotrafa, Confiar, Coofinep, CFA, Juriscoop, CooSanluis, CoopSuya.

**Información técnica**  
**Energía:** Octubre-2025 Operador epm - Dir Oper. carrera 58 Nro 42-125 - Tel Oper. (604)4444115 - 018000415115 - Niu 1900561100107020000 - Circuito 409 - 11  
- Transfer 862917 - Grupo 33 - Duu Gara. 78 - Flu Gara. 31 - Duu 15 - Flu 18 - Cec O - Cefc O - Mt 20 - Dt 311 - T. Compre O - Hc O - Vc O  
**Gas:** Duración Interru. 00 Horas - Ind.presión 100 00 % - Ind.respuesta 100 00 % - Ind.odorización 100 00 % - Interrupción Max. 00

La presente factura presta mérito ejecutivo en virtud del artículo 130 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.



De conformidad con el Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica tiene plena validez para todos los efectos legales

*John Alberto Maya Sáenz*  
Representante legal  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



CUDE: 38c4e18a28654d245e7f49cfe9ba2a4ab55cb9c986b30a0b6ca9af37c9de3a382df2ee6d64535ed28d0cb



Valor total a pagar

\$1118.609

Documento Equivalente Electrónico SPD

N° DEE35987233

Pagar hasta el

29-dic-2025

Contrato 6399573

Referente de pago: 1111839614-77

Documento No: 148 4762921

Cliente: Eugenio Manuel Pitalua Martinez

CC/NIT: 3640181

Dirección de cobro: GL-1A-20-4-B-EL CAMPAN

Arboletes - Antioquia Estrato: 1 Cielo: 106

190051100107020000-106-010626130

El pago después de esta  
fecha generará intereses de  
 mora

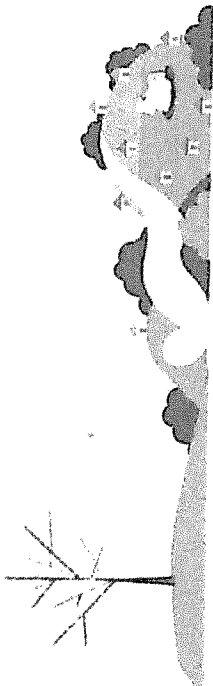


PARA USO INTERNO DE EPM

Resumen de facturación diciembre de 2025

	Incrementó	Disminuyó	Igual
Consumos			Valor a pagar
Energía	112 kwh		
Gas	8,9 m3		
Cuentas Vencidas			\$ 15.513,00
Otras entidades			\$ 44.006,41
Ajuste al peso			\$ -0,20

Supervisión



Total a pagar  
Contrato 6399573

\$1118.609

Fecha de generación 09/12/2025 17:43:38  
Fecha de validación 09/12/2025 17:43:38



25234 12557 2/2  
(415)707.173961008(8020)11183961477(3900)1180091967020251229

Energía

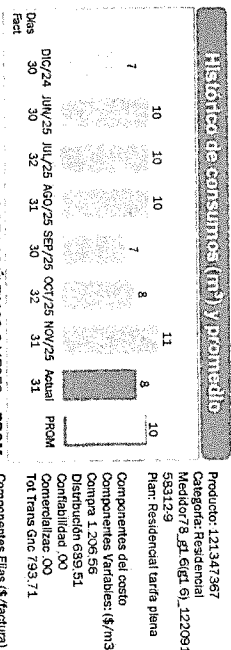
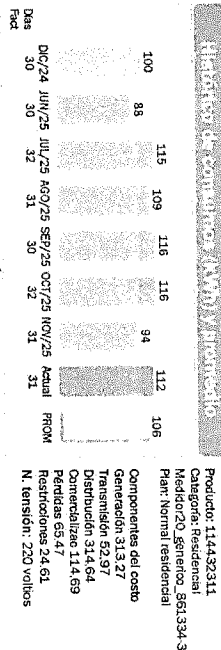
Periodo Facturado (del 18 Oct al 13 Nov 25 días)				
Lectura actual	Lectura anterior	constante		
29.090	28.978	1		
Valores Facturados			consumos	
Energía dic-25	112	885.65	1421kWh	
Subsidio			Valor (\$)	
			\$99.192.80	
			-54.191.83	

Total Energía \$ 45.000.97

Gas

Periodo Facturado del 18 Oct al 13 Nov 25 días				
Lectura actual	Lectura anterior	constante		
1.711	1.702	0,993		
Valores Facturados			consumo	
Consumo dic-25	8.937	3.062.87	8.937m³	
Subsidio			Valor (\$)	
			\$ 27.372.87	
			-13.284.05	

Total Gas \$ 14.086.82



Aseo Arboletes Futuraseo S.a. E.s.p. Nit: 9001637311 Tel:6048516070 Email: futuraseo@futuraseo.com Dir: calle 40 no. 39a-26 (calle bolívar) Web: www.futuraseo.com Producto: 124278874

Usuario: Eugenio Manuel Plata Martinez - Residencial - Estrato 1 - Cl 1a 20 4 B El Campan - Arboletes - Antioquia Frecuencias: Semanal No Aprovechables: 2 - Barrido: 2 Mensual Corte: 2 - Poda: 2 - Lavado: 2 Periodo de consumo: Noviembre 2025 Aforo: Pago periodo anterior: \$ 22.348.76

Valores facturados	Valor Servicio facturado (últimos 6 meses)	Residuos del periodo (ton)	Cantidad de residuos (ton)
Cargo Fijo	\$ 21.280.87	No Aprov - Ordinarios	0.00491
Subsidio 30%	\$ -9.863.75	Barrido limpieza	0.0004
Cargo Variable	\$ 11.598.29	Limpieza urbana	0
Total Aseo	\$ 23.015.41	Rechazados	0

Alumbrado Público Municipio De Arboletes Nit: 8809856234 Tel: 604 8200367 Email: contactenos@arboletes-antioquia.gov.co Dir: calle 31 n° 29-08-palacio municipal Jorge eliecer gaitán Web: arboletes-antioquia.gov.co Producto: 122581882

Arboletes Usuario: Eugenio Manuel Plata Martinez - Residencial - Estrato 1 - Cl 1a 20 4 B El Campan - Arboletes - Antioquia - Acuerdo No. 014 De 2021 - Ccu Clausula 36 Parágrafo 3 Pago periodo anterior: \$ 5.479.43

Valores facturados	Valor Servicio facturado (últimos 6 meses)	Residuos del periodo (ton)	Cantidad de residuos (ton)
Alumbrado Público	\$ 5.478.00	No Aprov - Ordinarios	0.00491
Seguro Vital	\$ 15.513.00	Barrido limpieza	0.0004
Protección De Pagos	\$ 15.513.00	Limpieza urbana	0
Total	\$ 44.006.41	Rechazados	0

Medite Colombia Seguros De Vida S.a. Nit: 8600023985 Tel: 604 4443838 Email: servicioalcliente@coassist.com.co Dir: cr 65 - cl 8 b - 91 (int 172) Web: www.coassist.com.co Producto: 124000689

Usuario: Residencial - Estrato 1 - Cl 1a 20 4 B El Campan - Arboletes - Antioquia Pago periodo anterior:

Ten en cuenta

Juntos contribuimos a la sostenibilidad del ambiente. Usa de forma responsable y eficiente la energía eléctrica. Resolución CREG 123 de 2014

No te dejes engañar

Nunca entregues dinero a particulares. Todos los cobros de EPM los realizamos únicamente a través de la factura de servicios públicos y se paga únicamente en nuestros puntos de recaudo autorizado. Lamentablemente hoy personas irresponsables tratando de sustraernos.

Estar línea EPM

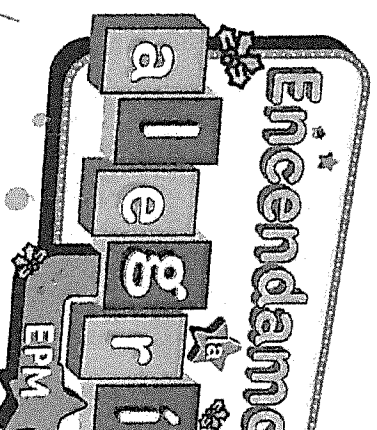
Es pagar tu factura a través de Factura Web en [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) de forma fácil y segura.

Estar línea EPM

En la APP EPM o por nuestro contacto digital EMA en el WhatsApp 302 3000 115

No te dejes engañar

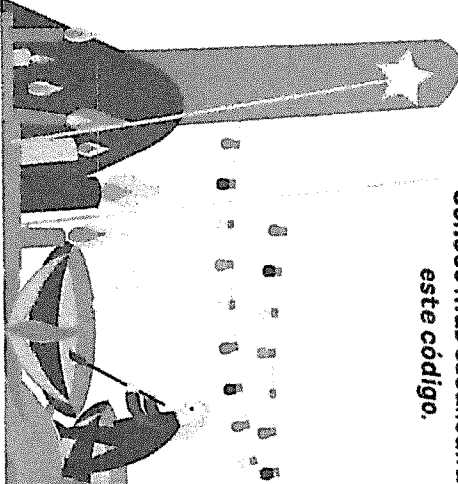
Verifica la identidad de nuestros trabajadores y personal de empresas contratistas para el caso de revisiones u otros trámites relacionados con los servicios públicos en la línea (604)4444115.



Que la magia y la alegría de la Navidad llegue a más lugares de Antioquia. Visita los alumbrado navideños EPM en los municipios ganadores y déjate deslumbrar



Conoce más escaneando este código.







## Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **NIT 890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

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

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1460210
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	sandrita2017p@mail.com - Eugenio Manuel Pitalua Martinez
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120239077
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-17 18:03
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>  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 - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b>	Fecha: 2025/12/17 Hora: 18:04:55		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/17 18:04:55  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/12/17 Hora: 18:05:00	Dec 17 18:05:00 cl-t205-282cl postfix /smtp[30012]: A6A9B1248804: to=<sandrita2017p@mail.com>, relay=mx01.mail.com[74.208.5.22]:25, delay=5.3, delays=0.12/0/0.44/4.7, dsn=5.0.0, status=bounced (host mx01.mail.com[74.208.5.22] said: 550- Requested action not taken: mailbox unavailable 550 For explanation visit https://postmaster.mail.com/en/case?c=r1 6 01&i=ip&v=174.142.68.133&r=1M 2xbG-1vZJQW3gAG-00HKsa (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/17 18:34:56  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/17 Hora: 18:35:00	Consumo para id 1460210, 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

Cuerpo del mensaje:

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

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13260477-D6N2-3025.pdf	application/pdf	ee1ce8b1e6f0cb79d71b378bc691b45bb5c540790df115df8a1e685948715100

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 Oficio de respuesta al número de radicado 20250120239077. Agradecemos que nos permita reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta. <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales



[www.envia.co](http://www.envia.co)