

CIRCULAR No. 357 DE 2026



Radicado 20260430003036
Circular Número 357
Fecha 13/08/2026
Hora 08:47:22.89

Origen Fabio Alberto Salazar Rojas
Asunto "Por medio de la cual se suspenden los términos de las peticiones, quejas, reclamos, recursos, solicitudes de información y demás actuaciones administrativas, laborales, comerciales y jurídicas tramitadas ante la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. con ocasión del sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026"

El Gerente General de la Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP, en uso de sus facultades legales y atribuciones estatutarias,

CONSIDERANDO:

1. Que el día diez (10) de agosto de dos mil veintiséis (2026) se presentó un evento sísmico de magnitud 7.4 en la escala de Richter, que afectó diversas regiones del territorio nacional, entre ellas el departamento del Quindío en el cual la Empresa desarrolla sus actividades operativas y administrativas de distribución y comercialización del servicio público domiciliario de energía eléctrica.
2. Que dicho evento, conforme lo dispuesto en el artículo 64 del Código Civil, constituye un hecho imprevisible e irresistible de la naturaleza, configurándose como un evento de fuerza mayor ajeno al control de la Empresa.
3. Que el Decreto 1171 de 2026 "*Por el cual se declara una situación de desastre de carácter nacional*" expedido por la Presidencia de la República para hacer frente a la situación, comprende varios departamentos afectados por el evento sísmico, entre ellos el departamento del Quindío, declaratoria que se extiende por el término de doce (12) meses, prorrogables hasta por un periodo igual, previo concepto favorable del Consejo Nacional para la Gestión del Riesgo.

Artículo 1. Declaratoria de situación de desastre. Declarar la situación de desastre nacional para los departamentos de Antioquia, Caldas, Cauca, Chocó, Quindío, Cundinamarca, Risaralda, Huila, Valle del Cauca, Tolima, Putumayo, Norte de Santander y demás afectados por el término de doce (12) meses, prorrogables hasta por un periodo igual, previo concepto favorable del Consejo Nacional para la Gestión del Riesgo.

4. Que, como consecuencia del sismo, se presentaron afectaciones en infraestructura física, tecnológica, operativa y de comunicaciones de la Compañía, generando interrupciones y limitaciones en la prestación normal del servicio a través de los procesos administrativos y comerciales requeridos para la atención, gestión, respuesta y notificación de las peticiones, quejas, recursos y reclamos (PQR) de los

usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica, así como para la atención de las demás peticiones y solicitudes de información realizadas ante EDEQ S.A. ESP de tipo administrativo, laboral, comercial, entre otros. También se presentaron afectaciones en las viviendas de trabajadores de la Empresa que impiden su habitabilidad, situación que ha impedido que puedan prestar su labor en condiciones normales.

5. Que la Empresa se encuentra adelantando las actividades de inspección, evaluación de daños, verificación de condiciones de seguridad, restablecimiento de servicios y continuidad operativa, con el propósito de garantizar la adecuada atención de sus grupos de interés y continúa trabajando desde el día mismo del evento sísmico en la recuperación y restablecimiento del servicio público.
6. Que las circunstancias descritas impiden temporalmente la gestión oportuna de las actuaciones administrativas asociadas a las peticiones, quejas, recursos y reclamos, así como la notificación de las actuaciones administrativas que se encuentran en trámite o pendientes de comunicación, por lo cual resulta necesario adoptar como medida excepcional la suspensión de los términos administrativos tanto de peticiones quejas y reclamos relacionados con la prestación del servicio, como de todos aquellos trámites y peticiones de índole administrativa, comercial, entre otros, para garantizar tanto la oportunidad y seguridad jurídica de los usuarios, como las condiciones mínimas de recuperación de los trabajadores que operan estos procesos en la Empresa, evitando que transcurran términos administrativos durante la ocurrencia y atención de la contingencia.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo Primero. Suspensión de términos en actuaciones administrativas. Suspende, a partir del día diez (10) de agosto de dos mil veintiséis (2026), los términos de las peticiones, quejas, recursos y reclamos relacionados con la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, y demás peticiones y solicitudes de información realizadas ante EDEQ S.A. ESP de tipo administrativo, laboral, comercial y jurídico, incluyendo aquellas actuaciones en curso, las pendientes de notificación y las que se reciban a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por la Empresa.

Artículo Segundo. Reanudación de términos. Los términos de las actuaciones administrativas suspendidos mediante la presente Circular se reanudarán a partir del día lunes veinticuatro (24) de agosto de dos mil veintiséis (2026).

Artículo Tercero. Vigencia y publicidad. La presente decisión empresarial rige a partir de la fecha de su expedición y será divulgada a través de los medios institucionales disponibles, incluyendo la página web corporativa, redes sociales, carteleras de atención al cliente y demás mecanismos de comunicación que la Empresa considere pertinentes.

Para constancia, se expide a los doce (12) días del mes de agosto de dos mil veintiséis (2026).



FABIO ALBERTO SALAZAR ROJAS

Gerente General



JINNETH MARULANDA ZAPATA

Jefe de área Asuntos Legales y Secretaría General

Revisión y visto bueno: Rodger Posada Garay Jefe Área Gestión Comercial.