


Datos de la petición

Petición presentada por	Luis Alberto Restrepo Mesa	Número de radicado	20260120020422
		Fecha de radicado	2/02/2026
Dirección de respuesta	restrepomariano02@mail.com	Numero de respuesta	20260130017910
		Fecha de respuesta	4/02/2026

Apreciado Luis Alberto,

A continuación, encontrará la respuesta por parte de nuestro equipo de atención al cliente a su petición.

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

Recientemente nos hizo llegar una petición mediante la cual solicita remoción y reubicación de un poste de energía ubicado dentro de un predio de su propiedad, en la dirección VEREDA PAJARITO del municipio de Angostura. Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, con el objetivo de brindarle una orientación clara, precisa y oportuna, le responderemos su solicitud a continuación.

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, con el objetivo de brindarle una orientación clara, precisa y oportuna, le responderemos su solicitud a continuación.

Respuesta a su petición

Le informamos que, de acuerdo con lo indicado en el escrito y después de efectuar el análisis correspondiente, no es posible dar atención de manera exitosa al requerimiento dado que su solicitud carece de información, tal como lo emana la ley 1755 de 2015, esto debido a que no nos suministra datos que nos permitan ubicar el punto exacto donde se ubica el poste, si bien, aporta el nombre de la vereda (VEREDA PAJARITO), es necesario que nos informe otros datos que nos permitan ubicar la dirección donde se requiere el movimiento, esto teniendo presente que, nuestro técnicos debe de efectuar visita en el punto exacto para determinar si EPM, debe de ejecutar algún tipo de labor.

Se sugiere generar una nueva solicitud, informando un número de contrato asociado a nuestros servicios o que esté cercano al lugar donde se está presentando la novedad.

Así mismo, le solicitamos que en la nueva comunicación se vuelvan a detallar los siguientes datos:

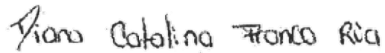
- Información detallada de la novedad que se le está presentando.
- Nombres y apellidos.
- Cédula de ciudadanía o cédula de extranjería.
- Número de celular o teléfono fijo.
- Indicar el número de contrato y la dirección con su respectivo municipio.

Importante:

Puede realizar su petición a través de un representante de servicio al cliente o radicando su comunicado, en cualquiera de las oficinas de atención al cliente, ubicadas en todo el Valle de Aburrá y en los municipios de prestación del servicio más cercanos; si desea presentar su solicitud por medio electrónico, puede hacerlo a través del portal corporativo www.epm.com.co - Transacciones - Peticiones, quejas y reclamos o recibir orientación a su trámite en la Línea de Atención al Cliente No 604 44 44 115.

Esperamos haber atendido de la mejor manera su solicitud y lo invitamos a seguir en contacto con nosotros para mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,-----

A handwritten signature in black ink that reads 'Diana Catalina Franco Rúa'.

DIANA CATALINA FRANCO RÚA.

Tecnólogo/a Atención Y Operación Comercial

Área Canal Escrito

Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13376360-V5C6



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

Id mensaje:	1490186
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	restrepomariano02@mail.com - Luis Alberto Restrepo Mesa
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120020422
Fecha envío:	2026-02-05 19:00
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: 2026/02/05 Hora: 19:02:04		Tiempo de firmado: 2026/02/05 19:02:04 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: 2026/02/05 Hora: 19:02:10	Feb 05 19:02:10 mail postfix/smtp [3936109]: DCCCF1E2045B: to=<restrepomariano02@mail.com>, relay=mx01.mail.com[74.208.5.22]:25, delay=5.2, delays=0.09/0/0.48/4.6, 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=r16 01&i=ip&v=174.142.68.133&r=1M N5z9-1w4R8B0Umj-00ON6g (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/05 19:40:52 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/05 Hora: 19:40:55	Consumo para id 1490186, 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-13376360-V5C6-8021.pdf	application/pdf	c6e1da76782b8dba24c17b640bf3e9d0ea0c6f1e8d9b3e7fdf35008182a35516

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 20260120020422. 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