


## Datos de la petición

Petición presentada por	Diego Alberto Quintero Vásquez	Número de radicado	20260120022435
		Fecha de radicado	4/02/2026
Dirección de respuesta	luzjg9@gmail.com	Numero de respuesta	20260130018763
		Fecha de respuesta	5/02/2026

## Apreciado señor Diego 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 el cual solicita el nuevo servicio de energía prepago para la dirección CR 22 CL 84 -421 del municipio de Medellín.

## Respuesta a su petición

Con el propósito de brindar una respuesta a su solicitud se le informa que, se realizaron las validaciones correspondientes en nuestro sistema de información identificando que, la dirección relacionada en su comunicado no cuenta con portafolio de servicios públicos domiciliarios.

Por otra parte, es importante indicar que, dicha transacción debe ser tramitada a través de una de nuestras oficinas de Atención al Cliente donde se realizarán las validaciones correspondientes y determinar si la dirección cumple con las condiciones para estar incluida dentro del mercado objetivo según la reglamentación interna del Programa Prepago de Energía Eléctrica.

### Importante:



Teniendo en cuenta lo expuesto, le solicitamos que se acerque de manera presencial en cualquiera de las Oficinas de Atención al Cliente, ubicadas en todo el Valle de Aburrá con el fin de que sea orientado en su requerimiento.

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



**JESUS EMILIO GUZMAN AMAYA**  
Tecnólogo/a Atención y Operación Comercial  
Area Canal Escrito  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

XXXXXX



## 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>	1490533
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	luzjg9@gmail.com - Diego Alberto Quintero Vasquez
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120022435
<b>Fecha envío:</b>	2026-02-05 19:01
<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: 2026/02/05 Hora: 19:04:27		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/02/05 19:04:27  <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: 2026/02/05 Hora: 19:04:27	Feb 05 19:04:27 mail postfix/smtp [3928010]: 8FCCB1E2040A: to=<luzjg9@gmail.com>, relay=smtp-in.l.google.COM[64.233.178.27]:25, delay=0.23, delays=0.08/0.12/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.COM [64.233.178.27] 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 6a1803df08f44-8953c1634a5si13277286d6.73 5 - smtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/02/05 19:30:42  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2026/02/05 Hora: 19:30:45	Consumo para id 1490533, 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: Oficio de respuesta al número de radicado 20260120022435

### 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-13379767-H0W5-5508.pdf	application/pdf	ceb72957fe247d96768fa7620c3e1e719b73634084f005355c080406e4a59637

### 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 20260120022435. 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)