


Datos de la petición

Petición presentada por	Gloria Patricia Osorno Ocampo	Número de radicado	20260120023011
		Fecha de radicado	4/02/2026
Dirección de respuesta	ocampogloria117@hotmail.com	Numero de respuesta	20260130019330
		Fecha de respuesta	5/02/2026

Apreciada Gloria Patricia,

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 desvincular sus datos personales del contrato 8595243, dado que, no tiene vínculos con este predio, sin embargo, recibe llamada y mensajes de cobro. 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

De acuerdo con lo indicado en su escrito, procedimos a realizar las respectivas verificaciones en nuestros sistemas de información, sin identificar relación alguna de su información personal con la suscripción 8595243, bajo la cual se factura el predio ubicado en la instalación 190576100048400000_KA 29 del municipio de Pueblorico, Antioquia; así mismo, identificamos que, a la fecha del presente comunicado, esta no registra a su nombre.

Así las cosas, le informamos que realizamos las correcciones pertinentes en las bases de datos de nuestra empresa, con el fin de que no se le efectúen gestiones de cobro ni se le envíen comunicados relacionados al contrato referenciado.

Importante:



Aunque los cambios realizados se verán reflejados inmediatamente, debe tener en cuenta que al momento de la respuesta y mientras se gestionaron los retiros de su información de contacto en las bases de datos, se podría haber generado algún mensaje que reciba en próximos días. Ofrecemos disculpas por las molestias que le hayamos podido ocasionar.

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,



EDIT MILENA AGUADELO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P

Cargo: Tecnólogo/a Atención y Operación Comercial

Dependencia: Área Canal Escrito

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13382799-Y3K3



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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1490784
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	ocampogloria117@hotmail.com - Gloria Patricia Osorno Ocampo
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120023011
Fecha envío:	2026-02-05 19:04
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	Fecha: 2026/02/05 Hora: 19:06:54		Tiempo de firmado: 2026/02/05 19:06:54 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: 19:06:56	Feb 05 19:06:56 mail postfix/smtp [3936110]: C3A571E2041C: to=<ocampogloria117@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.124.116]:25, delay=1.7, delays=0.09/0/1.3/0.36, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.124.116] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [TY2PEPF0000AB86.apcprd03.prod.outlook.com 2026-02-06T00:06:56.653Z 08DE60758E4AA48E] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/05 19:54:31 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/05 Hora: 19:54:35	Consumo para id 1490784, 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 20260120023011

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-13382799-Y3K3-6730.pdf	application/pdf	d5b162278087c340a8c04002283554023f505d587f68737e4b5fd9f8cbf21ec0

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 20260120023011. 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