

Datos de la petición

Petición presentada por	Edinson Hernandez	Número de radicado	20250120206821
		Fecha de radicado	30/10/2025
Dirección de respuesta	no@gmail.com	Numero de respuesta	20250130202771
		Fecha de respuesta	10/11/2025

Apreciado señor Edinson,

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 en la cual nos informa que ha intentado comunicación con la línea de reporte de daños y fallos pero no hay respuesta luego de varios minutos en la línea.

Respuesta a su petición

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, hemos analizado su requerimiento relacionado con la inconformidad presentada por la no atención prestada en la línea de energía por parte de nuestros colaboradores.

Frente a su inconformidad, se realizó el análisis donde se evidenció que la última llamada realizada del sr Edinson Hernandez con el Tel. 3117649970 fe el día domingo, 19 de octubre de 2025 10:38:46 quien atendió Juan Sebastián Araque Varela de la línea empresarial, quien tomó la solicitud de revisar el reporte DAO-858889-F246 por falla en antena. El Creador de Experiencia validó y le brindó la información del cierre del evento 1250352032 que siendo las 19/10/2025 08:38:14 2. Se cambió fusible en el transformador 458068 fase T por fuertes lluvias y descargas atmosféricas quedando todo con servicio normal. "Usted indica que va a confirmar el funcionamiento y que si cualquier cosa nos comunicaba de nuevo", al tratar de contactarlo para garantizar que todo esté en correcto funcionamiento, no se obtiene respuesta al celular de contacto.

Después de esto ya que no se evidencian llamadas a la línea de atención con los teléfonos de contacto indicados

No obstante, se tendrá presente su comunicación con el fin de brindar un servicio de calidad.

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
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13149386-P7F7



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín**(NIT 890.904.996-1)

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

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1437511
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	no@gmail.com - Usuario Epm
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120206821
Fecha envío:	2025-11-11 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 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: 2025/11/11 Hora: 19:05:44		Tiempo de firmado: 2025/11/11 19:05:44 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: 2025/11/11 Hora: 19:05:44	Nov 11 19:05:44 cl-t205-282cl postfix /smtp[18405]: 408A61248814: to=<no@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.26]:25, delay=0.31, delays=0.08/0.02/0.15/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.26] 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=NoSuc h User d75a77b69052e-4eda569fe65si40712951cf.73 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/11 19:50:20 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/11 Hora: 19:50:23	Consumo para id 1437511, 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 20250120206821

Cuerpo del mensaje:

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

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13149386-P7F7-4377.pdf	application/pdf	25533d986b66af48213659d53fe8817ca44e89c62ddabdd069510745ab246210

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 20250120206821. 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