


Datos de la petición

Petición presentada por	Hwber Orlando Bedoya Hincapie	Número de radicado	20250120233923
		Fecha de radicado	09/12/2025
Dirección de respuesta	patriciabedoya43843@gmail.com	Numero de respuesta	20250130220335
		Fecha de respuesta	10/12/2025

Apreciado Hwber Orlando,

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.

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento mediante el cual solicita financiación de los servicios públicos con contrato 443065, dado que no cuenta con la totalidad del dinero para cancelar la factura.

Respuesta a su petición

Referente al contrato antes mencionado, nos permitimos dar a conocer el estado actual de la cartera, cuyo monto a la fecha, asciende a la suma de \$18,442,893 a la fecha de expedición de este oficio.

Le contamos que es parte de la política de nuestra Empresa, dar facilidades a la comunidad para la utilización de todos sus productos y servicios, por lo que pone a disposición de sus usuarios, alternativas como el plazo para pago y la financiación a plazos de las obligaciones facturadas, cuando por alguna razón se les dificulte el pago completo de la factura, siempre y cuando cumplan con las condiciones y políticas para ello.

En este sentido y en relación con su solicitud y con el fin de facilitar el cumplimiento de la obligación a su cargo y regularizar el pago de los servicios públicos domiciliarios, le ofrecemos como alternativa de pago:

Financiación: la empresa ofrece la posibilidad de realizar financiaciones de los valores facturados en caso de requerirlo, para lo cual debe presentarse en cualquiera de las oficinas de atención al cliente con la documentación respectiva, la cual depende del tipo de vínculo que tenga con el inmueble para el cual la requiere (propietario, arrendatario, usuario).

Es importante indicarle que, el canal de atención definido para la atención de las financiaciones, son nuestras oficinas de atención al cliente, toda vez que se debe firmar un acuerdo de pago, el cual estará sujeto al cumplimiento de las condiciones financieras y los requisitos que establece nuestra empresa, los cuales podrá consultar a través de nuestra línea de atención al cliente 44 44 115 en el Valle de Aburrá o 018000 415 115 a nivel nacional.



Debe tener presente que, el canal de atención definido para la atención de las financiaciones, son nuestras oficinas de atención al cliente, donde le indicarán el valor completo con intereses, allí se debe firmar un acuerdo de pago, el cual estará sujeto al cumplimiento de las condiciones financieras y los requisitos que establece nuestra empresa, los cuales podrá consultar a través de nuestra línea de atención al cliente 44 44 115 en el Valle de Aburrá o 018000 415 115 a nivel nacional.

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, which appears to read 'Nadia González Muñoz', is positioned above the printed name.

NADIA V GONZÁLEZ MUÑOZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13243871-S3G8



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnvíaElectronico 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:	1456460
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	patriciabedoya43843@gmail.com - Hwber Orlando Bedoya Hincapie
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120233923
Fecha envío:	2025-12-11 18:02
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: 2025/12/11 Hora: 18:03:46		Tiempo de firmado: 2025/12/11 18:03:46 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (Problema en la entrega al servidor de destino)	Fecha: 2025/12/11 Hora: 18:03:46	Dec 11 18:03:46 cl-t205-282cl postfix /smtp[14990]: 104E912486FB: to=<patriciabedoya43843@gmail.com> ; , relay=none, delay=0.1, delays=0.08 /0.02/0/0, dsn=5.4.6, status=bounced (mail for gmail.com loops back to myself)	Tiempo de firmado: 2025/12/11 18:32:45 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/11 Hora: 18:32:47	Consumo para id 1456460, estado 57: --- [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 20250120233923

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-13243871-S3G8-9805.pdf	application/pdf	b887170cd2b6dc7a2622d1d16aef605f23f5ff6fea3b153b51f183f496dbc469

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 20250120233923. 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