


## Datos de la petición

Petición presentada por	Usuario EPM	Número de radicado	20260120000419
		Fecha de radicado	03/01/2026
Dirección de respuesta	Idelosmuertos@gmail.com	Numero de respuesta	20260130003186
		Fecha de respuesta	09/01/2026

## Apreciado Usuario,

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 atender daño de energía prepago el cual se encuentra sin atender, dirección CL 108 D CR 28 C -7 de Medellín, contrato 4076347. 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

Hemos realizado un análisis detallado de su caso y en atención a su petición le informamos que, nuestro personal operativo en atención al daño reportado visitó la dirección y se encontró el realizó desbloqueo de medidor prepago, quedando con el servicio normalizado.

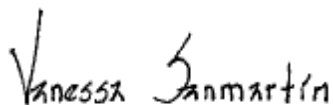
### Importante:



Invitamos a utilizar los canales que tenemos dispuestos, Página Web, EMA Asesora Virtual, Canal Telefónico, Chat en Línea, Chat Bot, APP y Zonas de autogestión-Puntos Fáciles. .

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,



**PAOLA VANESSA SANMARTÍN GALEANO**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13297064-L9H0



## 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

<b>Id mensaje:</b>	1472761
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	Idelosmuertos@gmail.com - Usuario Epm
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120000419
<b>Fecha envío:</b>	2026-01-13 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>	Fecha: 2026/01/13 Hora: 19:02:43		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/13 19:02:43  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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>			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2026/01/13 Hora: 19:02:44	Jan 13 19:02:44 cl-t205-282cl postfix /smtp[4855]: ABF0212487FD: to=<Idelosmuertos@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.137.26]:25, delay=0.71, delays=0.09/0.02/0.47/0.13, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.137.26] 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=NoSuccess User a92af1059eb24-12334eff133si3806110c88.6 - gsmt (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/13 19:21:06  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2026/01/13 Hora: 19:21:09	Consumo para id 1472761, 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 20260120000419

## 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-13297064-L9H0-170.pdf	application/pdf	e0d3ac0cb82be5c6307b340ec3b628aa425d3b10041d28e204b2d315be49a5fd

## 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 20260120000419. 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)