


Datos de la petición

Petición presentada por	Empresa De Telecomunicaciones De Bogotá S.A. ETB	Número de radicado	20250120225347
		Fecha de radicado	25/11/2025
Dirección de respuesta	correspondenciaetb@etb.com.co	Número de respuesta	20250130221537
		Fecha de respuesta	11/12/2025

Apreciados ETB,

A continuación, encontrarán la respuesta por parte de nuestro equipo de atención al cliente a su petición.

En el documento encontrarán cuadros que contienen este símbolo , donde se especifican definiciones y aclaraciones importantes.

Recientemente recibimos un comunicado mediante el cual dan respuesta a una solicitud de la señora Lady Contreras Castro mediante CUN 4347-25-0001604333, la cual envían a través de nuestro buzón corporativo epm@epm.com.co, correspondiente al retiro de unos cableados que informan no pertenecen a ETB. Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, con el objetivo de brindarles una orientación clara, precisa y oportuna, les responderemos su solicitud a continuación.

Respuesta a su petición

Verificando la comunicación, les indicamos que, la información suministrada no es suficiente para identificar cual es la gestión que se requiere por parte de EPM, ya que, no es claro el motivo por el cual nos envían esa respuesta.

Importante:



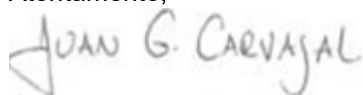
Se considera que la solicitud carece de información precisa tal como lo emana la Ley 1755 de 2015, por lo que no es posible atender el requerimiento.

Es importante precisar que, si se trata de un traslado por competencia a EPM, deben allegar copia de la solicitud interpuesta por la señora Lady Contreras Castro, y el motivo por el cual nos trasladan la solicitud.

Una vez cumplan con lo antes descrito, pueden realizar la petición a través de una de nuestras oficinas, por el medio electrónico a través del portal corporativo www.epm.com.co, en la sección "Clientes y Usuarios" – Peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR'S), o a través del buzón corporativo epm@epm.com.co

Esperamos haber atendido de la mejor manera su solicitud y los invitamos a seguir en contacto con nosotros para mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



JUAN GUILLERMO CARVAJAL GIL
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13218562-P8S2



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

Id mensaje:	1457050
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	correspondenciaetb@etb.com.co - Usuario Epm
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120225347
Fecha envío:	2025-12-12 18:01
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: 2025/12/12 Hora: 18:03:51		Tiempo de firmado: 2025/12/12 18:03:51 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: 2025/12/12 Hora: 18:03:52	Dec 12 18:03:52 cl-t205-282cl postfix /smtp[8290]: 5992212487E1: to=<correspondenciaetb@etb.com.co> , relay=smtp.google.com [142.251.163.26]:25 , delay=0.77, delays=0.09/0.02/0.15/0.51, dsn=5.7.1, status=bounced (host smtp.google.com[142.251.163.26] said: 550-5.7.1 Gracias por intentar contactarnos. Le informamos que esta direcci??n 550-5.7.1 de correo electr?? nico (correspondenciaetb@etb.com.co) funciona 550-5.7.1 ??nicamente como un canal de salida para notificaciones y NO est?? 550-5.7.1 habilitada para recibir respuestas. 550 5.7.1 - gcdn 6a1803df08f44-889a86c9c6bsi4947286d6.580 - gsmtp (in reply to end of DATA command))	Tiempo de firmado: 2025/12/12 18:18:27 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/12 Hora: 18:18:30	Consumo para id 1457050, 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 20250120225347

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-13218562-P8S2-5205.pdf	application/pdf	9667f99e14a41c79bdd603e1045028feb0c148f6d998ca461df7bb208d6702b8

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 20250120225347. 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