


## Datos de la petición

Petición presentada por	Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.	Número de radicado	20250120225696
	Charles Tobón	Fecha de radicado	26/11/2025
Dirección de respuesta	<a href="mailto:no@gmail.com">no@gmail.com</a>	Número de respuesta	20250130222170
		Fecha de respuesta	12/12/2025

## Apreciados señores,

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 radicado 20258004939412 de la Superintendencia de Servicios Públicos- SSPD bajo el cual informa que se intenta comunicación con Empresas Públicas de Medellín E.S.P. para reporte de daños y fallas, sin embargo, no hay respuesta luego de varios minutos en la línea telefónica. Instalación de referencia 190313100148815000 CL NTENA CELULA Granada.

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

Le informamos que, de acuerdo con lo indicado en su escrito se procedió a efectuar revisión en nuestros sistemas de información, evidenciando que durante el mes de noviembre 2025 se registraron 21 llamadas desde el número de celular 322 642 99 95 informado en su comunicado, realizadas entre los días 18 y 28 del mes.

Destacando que, de los 21 contactos telefónicos 16 corresponden a llamadas exitosas, en las cuales se dio atención por parte de los funcionarios del área empresarial, en dichas interacciones se brindó respuesta a sus inquietudes y/o se registraron los reportes de daño informados.

Asi mismo, se identificó que el día 26 de noviembre, las 5 llamadas restantes no lograron ser atendidas por nuestro personal, sin embargo, se observa que cada una de estas comunicaciones presenta una duración aproximada de 2 segundos, lo cual puede deberse a novedades en la cobertura o a interrupciones en la línea desde la cual se realizó el contacto.

Con base en lo anterior, la queja no es procedente, debido a que durante el mes de noviembre 2025 no se evidencia ninguna llamada en la que el Usted no haya logrado comunicarse con nuestros funcionarios después de un tiempo considerable de espera.

Asi las cosas, se reitera que el reporte de daños se debe realizar por el canal definido para ello, correspondiente a nuestras líneas de atención:

- Línea Nacional 01 8000 415 115.
- Medellín (604) 44 44 115.
- Clientes Corporativos: 01 8000 410 115.

Aclarando que, a la fecha del presente comunicado el suscrito de energía 116021258 se encuentra en estado de conexión

Importante:



En caso de que considere necesario presentar requerimientos se sugiere efectuarlos a través del portal web de EPM, ingresando a [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co), sección "Clientes y Usuarios" – Trámites y servicios – Peticiones, quejas y reclamos – PQR.

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,

*Evelyn A. Ospina M.*

**EVELYN ANDREA OSPINA MAYA**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13219118-H3C0



## 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

<b>Id mensaje:</b>	1457587
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	no@gmail.com - Comunicacion Celular S A Comcel S A
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120225696
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-15 09:51
<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: 2025/12/15 Hora: 09:52:32		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/15 09:52:32  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/12/15 Hora: 09:52:33	Dec 15 09:52:33 cl-t205-282cl postfix /smtp[5545]: D2D9F1248865: to=<no@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.142.26]:25, delay=0.75, delays=0.18/0.45/0.12, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.142.26] 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 41be03b00d2f7-c0c2eb18690si25367918a12.4 6 8 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/15 10:03:19  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/15 Hora: 10:03:22	Consumo para id 1457587, 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 20250120225696

## 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-13219118-H3C0-1917.pdf	application/pdf	90e3bf291f2a6c5175d1bf25c67307ae4b771f63bd69774c07eb8a06ff9f3fa7

## 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 20250120225696. 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)