



CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera      Retiro en cartelera  
18/09/2025                      24/09/2025

Advertencia: La notificación se considerará  
surtida al finalizar el día siguiente al retiro  
del Aviso.



## Datos de la petición

Petición presentada por	Claro Colombia	Número de radicado	20250120172106
		Fecha de radicación	12/09/2025
Dirección de respuesta	<a href="mailto:claro.odh5g@colombia.claro.com.co">claro.odh5g@colombia.claro.com.co</a>	Número de oficio	20250130166293
		Fecha de respuesta	15/09/2025

## Apreciados señores Claro,

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

Recientemente nos hizo llegar una petición mediante la cual analizamos el radicado número 20258003778492, que fue remitido por competencia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos, mediante el cual reporta Falla de energía en la zona.

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, el reporte de daños se debe realizar por el canal definido para ello, correspondiente a nuestras líneas de atención:

- Servicio al cliente: Nacional 01 8000 415115.
- Medellín 604 4444 115.
- Clientes Corporativos: 01 8000 410 115.

Del mismo modo aclaramos que, puede realizar el reporte a través de nuestra página web [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) en la opción "reportar un daño".

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,

**LILIANA MARIA CIFUENTES TORRES**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13025557-P6Y6



## 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 en los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1400652
<b>Remitente:</b>	admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	claro.odh5g@colombia.claro.com.co - Usuario Epm
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120172106
<b>Fecha envío:</b>	2025-09-16 18:06
<b>Documentos Adjuntos:</b>	Si
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/09/16 Hora: 18:07:41	<b>Tiempo de firmado:</b> Sep 16 23:07:41 2025 GMT <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 (El dominio de la cuenta no existe.)</b>	Fecha: 2025/09/16 Hora: 18:07:41	Sep 16 18:07:41 cl-t205-282cl postfix/smtpl[17105]: 74D1112487F5: to=<claro.odh5g@colombia.claro.com.co> & gt;, relay=none, delay=0.37, delays=0.15/0/0.22/0, dsn=5.4.4, status=bounced (Host or domain name not found. Name service error for name=colombia.claro.com.co type=A: Host not found)
<b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/09/16 Hora: 18:22:48	Consumo para id 1400652, estado 54: --- [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.

**Importante:** En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

### Contenido del Mensaje

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

## Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120172106.

Agradecemos que nos permitas 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

## Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13025557-P6Y6-783.pdf	d28b6877b68d70a2abb22da0002b78f21b83ddd262971f2a35abd5237e2a5e9d

## 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.

[www.envia.co](http://www.envia.co)