

Datos de la petición

Petición presentada por	Mireya de Jesús Vargas de Vargas	Número de radicado	20250120215225
		Fecha de radicado	11/11/2025
Dirección de respuesta	maiuras@hotmail.com	Numero de respuesta	20250130205135
		Fecha de respuesta	13/11/2025

Apreciada Mireya de Jesús,

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 solicitó desvincular sus datos del contrato 10626072 asociado a la instalación 190847200781588000 en el municipio de Urrao, aclarando que no tiene relación con dicho inmueble. 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 indicamos que, efectuamos una revisión en nuestros sistemas informáticos, encontrando que, actualmente no existe relación de su información personal con el contrato 10626072, por lo tanto, procedimos a desvincular su número telefónico 3138578466 – 3217671076 y el correo electrónico maiuras@hotmail.com, asociado a su documento de identidad, con el propósito de evitar que se realice gestión de cobro por el mencionado contrato.

Es importante precisar que, aunque los cambios realizados se reflejan inmediatamente, debe tenerse en cuenta que mientras se gestionaron los respectivos retiros de su información de contacto en nuestras bases de datos, se pudo haber generado algún mensaje que pueda ser enviado en los próximos días.

A su vez, queremos ofrecerle disculpas por las molestias ocasionadas, además, agradecemos su interés por informarnos sobre el evento sucedido, ya que esto nos permite revisar los procesos, evitando este tipo de inconvenientes y garantizar la atención oportuna de todos nuestros usuarios.

Lo invitamos a utilizar los canales que tenemos dispuestos, tales como: en oficinas zonas de autogestión – Puntos fáciles, canal telefónico (604) 44 44 115, página web, chat en línea, chat Bot. De igual manera, EPM cuenta con un canal digital de atención para transacciones de autogestión llamado Ema, en WhatsApp nos encuentras en el numero 302 3000 115, saluda y encuentra una variedad de trámites que puede realizar desde cualquier lugar.

Con lo anteriormente expuesto, nuestra empresa da trámite a su requerimiento, indicándole lo pertinente.

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,



EDGAR CARVAJAL MONSALVE
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13184672-N7J5



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1440577
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	maiuras@hotmail.com - Mireya De Jesus Vargas De Vargas
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120215225
Fecha envío:	2025-11-14 18:05
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: 2025/11/14 Hora: 18:06:36		Tiempo de firmado: 2025/11/14 18:06:36 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/11/14 Hora: 18:06:37	Nov 14 18:06:37 cl-t205-282cl postfix /smtp[12778]: F302512487F4: to=<maiuras@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook . com[52.101.41.7]:25, delay=0.86, delays=0.1/0.02/0.52/0.22, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.41.7] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [SJ1PEPF00001CE4.namprd03.prod.outlook.c o m 2025-11-14T23:06:37.715Z 08DE1EE9CF17DA3D] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/14 18:34:57 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/14 Hora: 18:35:00	Consumo para id 1440577, 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

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13184672-N7J5-1827.pdf	application/pdf	3f1bf8ad1dd2187ba3a333c40a81af026e4918a0d95ec252e8c2ef06fab3167f

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 20250120215225. 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



www.envia.co