



CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
19/12/2025 26/12/2025

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



Datos de la petición

Petición presentada por	Johana De Jesus Posada De Sanchez	Número de radicado	20250120237535
		Fecha de radicado	12/12/2025
Dirección de respuesta	sanchez.tatiana1111@hotmail.com	Numero de respuesta	20250130223909
		Fecha de respuesta	16/12/2025

Apreciada Johana De Jesus,

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 los recibos de pago de los servicios públicos de abril de 2021 a diciembre de 2022 del contrato 5003 con dirección CL 118 CR 48 B -115 (INTERIOR 232) en el municipio de Medellín, aceptando el cobro. 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

De acuerdo con lo indicado en su escrito, le informamos que no es posible realizar el envío de la última factura generada para el contrato 5003, toda vez que solo entregamos facturas que se encuentren disponibles en nuestro histórico de facturas, que abarcan hasta un máximo aproximado de 2 años hacia atrás.

Importante:



Para finalizar , le informamos que usted puede autogestionar duplicados de factura, por opciones como crear cuenta en Factura WEB e inscribir su contrato (como se mencionó al inicio del comunicado), asistente virtual EMA (a través de WhatsApp y/o el Portal Web), desde la APP EPM móvil, comunicarse al Contact Center 604 4444115 para el envío de duplicado de la factura a un correo electrónico, o si se trata de cupones de pago: en los módulos de autogestión en oficinas (cuponerías) y en los dispensadores de turnos que tengan esta funcionalidad..

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, le invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,

Alejandra Giraldo M.

JAZMIN ALEJANDRA GIRALDO MONTOYA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13257729-C8V9



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

Id mensaje:	1460394
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	sanchez_tatiana1111@hotmail.com - Joanna De Jesus Posada De Sanchez
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120237535
Fecha envío:	2025-12-17 19:00
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: 2025/12/17 Hora: 19:01:45		Tiempo de firmado: 2025/12/17 19:01:45 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: 2025/12/17 Hora: 19:01:46	Dec 17 19:01:46 cl-t205-282cl postfix /smtp[32647]: C55191248699: to=<sanchez_tatiana1111@hotmail.com>g t ;, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook . com[52.101.73.14]:25, delay=1, delays=0.05/0/0.68/0.29, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.14] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [AM4PEPF00027A5E.eurprd04.prod.outlook.com 2025-12-18T00:01:46.601Z 08DE3ADFB96D68DA] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/17 19:12:51 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/17 Hora: 19:12:54	Consumo para id 1460394, 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 20250120237535

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-13257729-C8V9-648.pdf	application/pdf	7780f0a34f41b1a521d8c5efd2fe931288f21ad4aa9a3a8bf30eaba7c15860f6

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 20250120237535. 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