

## Datos de la petición

Petición presentada por	Comunicación Celular S A COMCEL S A	Número de radicado	20260120009234
	Daniel Galeano	Fecha de radicado	18/01/2026
Dirección de respuesta	<a href="mailto:no@gmail.com">no@gmail.com</a>	Número de respuesta	20260130007573
		Fecha de respuesta	19/01/2026

## 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 la cual según traslado por competencia con radicado 20268000203952 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD, se informa sobre el servicio suscrito de energía 117458872 asociado a la instalación 190059200464450000 Filo Seco del municipio Armenia Mantequilla- Antioquía.

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 de su requerimiento, precisando que, no se evidencia una petición asociada a la instalación en mención.

Por lo anterior, se hace necesario presentar un nuevo requerimiento detallando de manera clara lo requerido y en caso de ser necesario aportando los documentos a los que haya lugar, lo anterior, a fin de efectuar las revisiones pertinentes.

Cabe destacar que, en virtud de lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015 se indican los requisitos que deben contener las peticiones, de acuerdo con su artículo 16:

- Designación de la autoridad a la que se dirige.
- Nombres y apellidos de solicitante, número de documento de identidad y la dirección donde recibirá correspondencia.
- Objeto de la petición.
- Razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Es preciso mencionar que, en caso de ser necesario un 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 servicio suscrito 117458872 registra en estado de conexión.

**Importante:**



Es pertinente indicarle que la línea para el reporte de daños funciona 24 horas los 7 días de la semana, además, 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,

*Evelyn A. Ospina M.*

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

PQR-13329736-S2Y9



## 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

<b>Id mensaje:</b>	1477301
<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 20260120009234
<b>Fecha envío:</b>	2026-01-20 18:02
<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: 2026/01/20 Hora: 18:05:02		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/20 18:05:02  <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 (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2026/01/20 Hora: 18:05:03	Jan 20 18:05:03 s12146759 postfix /smtp[4064376]: EC5AE1E01138: to=<no@gmail.com>, relay=google-smtp-in.l.google.com[142.251.16.26]:25, delay=0.25, delays=0.09/0/0.14/0.02, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.16.26] 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 6a1803df08f44-8942e6bd549si140994946d6.4 2 6 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/20 18:33:52  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2026/01/20 Hora: 18:33:54	Consumo para id 1477301, 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 20260120009234

## 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-13329736-S2Y9-6832.pdf	application/pdf	386c07c4c7c493468a33479aa33318a00eb8205429def857923a6ddc80ab52c1

## 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 20260120009234. 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)