



CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
22/01/2026	28/01/2026
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Datos de la petición

Petición presentada por	Claro	Número de radicado	20260120007794
		Fecha de radicación	15/01/2026
Dirección de respuesta	odh5g@claro.com.co	Número de oficio	20260130007741
		Fecha de respuesta	19/01/2026

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 20268000175762, que fue remitido por competencia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos, mediante el cual requiere el restablecimiento de la red comercial.

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 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-13330694-G0X3



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

Id mensaje:	1477650
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	odh5g@claro.com.co - Usuario Epm
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120007794
Fecha envío:	2026-01-20 19:02
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: 2026/01/20 Hora: 19:04:37		Tiempo de firmado: 2026/01/20 19:04:37 Política: 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 - Artículo 23 Ley 527 de 1999.			
● No fue posible la entrega al destinatario (Dirección del destinatario rechazada)	Fecha: 2026/01/20 Hora: 19:04:38	Jan 20 19:04:38 s12146759 postfix /smtp[4187467]: 5CB621E010FB: to=<odh5g@claro.com.co>, relay=claro-com-co.mail.protection.outlo o k.com[52.101.10.2]:25, delay=0.78, delays=0.09/0/0.3/0.4, dsn=5.4.1, status=0.bounced (host claro-com-co.mail.protection.outlook.com [52.101.10.2] said: 550 5.4.1 Recipient address rejected: Access denied. For more information see https://aka.ms/EXOSmtpErrors [BN1PEPF00004682.namprd03.prod.outlook.c o m 2026-01-21T00:04:38.343Z 08DE56BDC8D40A82] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/20 19:28:10 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/01/20 Hora: 19:28:12	Consumo para id 1477650, estado 514: --- [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 20260120007794

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-13330694-G0X3-4628.pdf	application/pdf	046fb6ab8ceef413dbc0296e6e517c01650a2373f00f8374d7785dfcebd4b273

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 20260120007794. 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