


Datos de la petición

Petición presentada por	Natali Restrepo Olaya	Número de radicado	20250120236240
Dirección de respuesta	testreponataly201011@gmail.com	Fecha de radicado	11/12/2025
		Numero de respuesta	20250130224646
		Fecha de respuesta	17/12/2025

Apreciada Natalia,

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.

Empresas Públicas de Medellín le informa que, en cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo, se da traslado de la comunicación radicada en EPM con el número 20250120236240, a la compañía SOMOS SERVICIOS INTEGRADOS SUCURSAL COLOMBIA, con el fin de que estas Entidades se pronuncie acerca de la petición del usuario por medio del cual aporta copia de un pago realizado

Respuesta a su petición

Lo anterior teniendo en cuenta que, a la compañía SOMOS SERVICIOS INTEGRADOS SUCURSAL COLOMBIA, le corresponde en atender la petición por medio del cual la usuaria solicita información sobre los mensajes enviados por parte de la Empresa de cobranza Bambú, en relación a la tarjeta somos. Por lo tal motivo se procedió en dar traslado con el oficio 20250130224635 del 17 de diciembre de 2025, es por ello que el asunto expuesto en su comunicación versa sobre una materia o función que no es competencia de EPM.

Importante:



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

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,


Empresas Públicas de Medellín E.S.P
Luis Carlos Zapata Montoya

PQR-13257236-W3K9



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:	1461119
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	testreponataly201011@gmail.com - Natali Restrepo Olaya
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120236240
Fecha envío:	2025-12-18 18:06
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: 2025/12/18 Hora: 18:08:43		Tiempo de firmado: 2025/12/18 18:08:43 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: 2025/12/18 Hora: 18:08:44	Dec 18 18:08:44 cl-t205-282cl postfix /smtp[8698]: 65E9F12487F9: to=<testreponataly201011@gmail.com> ; , relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.142.26]:25, delay=0.68, delays=0.1/0.02/0.46/0.1, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.142.26] 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 41be03b00d2f7-c1e7971721asi963407a12.4 - gsmtpp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/18 18:26:50 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/18 Hora: 18:26:53	Consumo para id 1461119, 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 20250120236240

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-13257236-W3K9-9617.pdf	application/pdf	e7c66bca0da1be0083ab8aa85e0b77f4f623c447abdd5fce8525e88f4e81fcb5

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 20250120236240. 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