



CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
23/02/2026	27/02/2026
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Datos de la petición

Petición presentada por	Usuario Epm	Número de radicado	20260120022421
		Fecha de radicado	04/02/2026
Dirección de respuesta	cuestarenteriacarenyuleth@gmail.com	Numero de respuesta	20260130027715
		Fecha de respuesta	18/02/2026

Apreciado Usuario,

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 se recibe petición mediante la cual solicita respuesta de fondo a los tramites realizados a nombre de la señora ANA YANETH RENTERIA QEPS identificada con cédula 54250334 titular del servicio, reside en el inmueble junto con adultos mayores y niños incapacitados tiene la solicitud 5945330 del 11 de enero de 2026 para cambio de tarjeta se ingresó el caso PQR-13313228 el 13 de enero de 2026 y escalamiento 4068 el 23 de enero, aun sin respuesta.

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 comunicación, y después de realizar las validaciones pertinentes, el 7 de febrero de 2026 se visita dirección donde se entrega tarjeta nueva por reposición número 04C13D02D31E90, sin cobro, toda vez que la tarjeta que tenía presenta fallas en su funcionamiento, aunque está en perfectas condiciones físicas. Quedando el servicio funcionando en normalidad.

Se le sugiere al peticionario realizar los reportes de daños a través de la línea de atención al cliente 018000415115, debido a que es el canal oficial destinado para recibir estas peticiones, con el fin de garantizar la atención oportuna dentro de los tiempos de ANS pactados.

Importante:



Agradecemos su comunicación, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Con el presente oficio, damos trámite y respuesta a su comunicado, indicándole la información 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,

A handwritten signature in grey ink that reads 'Maria Raquel Cano'.

MARIA RAQUEL CANO CANO

Tecnólogo/a Atención y Operación Comercial

Área Canal Escrito

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13384047-B2F3



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:	1500956
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	cuestarenteriacarenyleth@gmail.com - Usuario Epm
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120022421
Fecha envío:	2026-02-19 18:01
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: 2026/02/19 Hora: 18:02:38		Tiempo de firmado: 2026/02/19 18:02:38 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: 2026/02/19 Hora: 18:02:38	Feb 19 18:02:38 mail postfix/smtp [3775223]: 7680F1E202DC: to=<cuestarenteriacarenyleth@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[64.233.178.26]:25, delay=0.23, delays=0.09/0/0.12/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26] 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=NoSuccess User 6a1803df08f44-8971cca9a77si265722086d6.172 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/19 18:20:29 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/19 Hora: 18:20:31	Consumo para id 1500956, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

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 20260120022421

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-13384047-B2F3-4147.pdf	application/pdf	f02636493ff1b4878e1c0e3bf4007c60b48dc3bc6c2d3c4f8de80ed4bc72df35

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

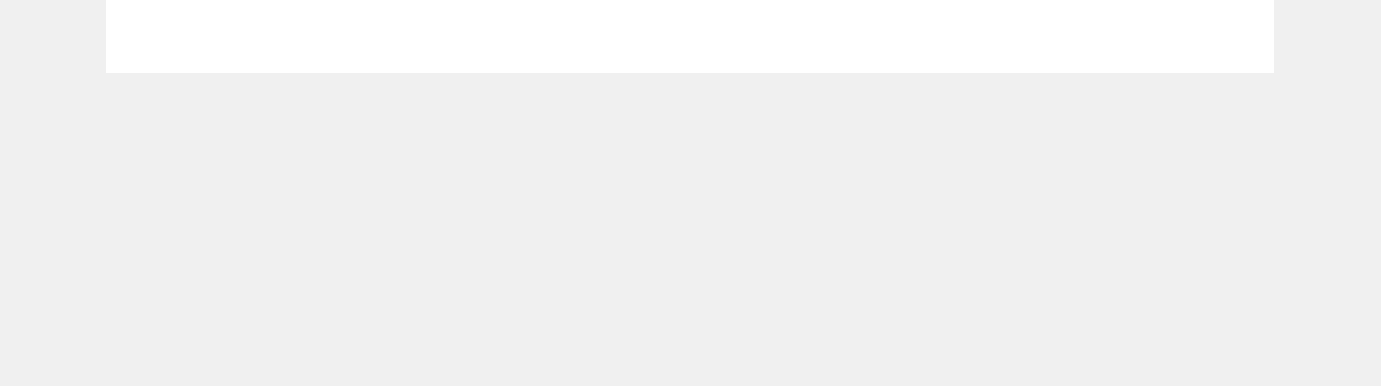
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20260120022421. 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