



CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

24/12/2025

31/12/2025

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



## Datos de la petición

Petición presentada por	Luz Mery Diosa Montoya	Número de radicado	20250120239806
		Fecha de radicado	16/12/2025
Dirección de respuesta	<a href="mailto:14264854@gmail.com">14264854@gmail.com</a>	Numero de respuesta	20250130226701
		Fecha de respuesta	19/12/2025

## Apreciada Luz Mery,

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 solicitó que por favor no le hagan el cobro de la factura 12108129 (190642100368500000 Salgar), ya que se encuentra al día con los pagos y no tiene conocimiento de qué se trata dicha factura, porque no aparece a nombre del apartamento donde habita, por favor hacer una completa revisión y le exoneren de las centrales de riesgo porque la perjudican en mi vida crediticia. 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 indicamos que, efectuamos una revisión en nuestros sistemas informáticos, encontrando que, actualmente no existe relación de su información personal con el contrato 12108129, por lo tanto, procedimos a desvincular su número telefónico 3116126068 y el correo electrónico [14264854@gmail.com](mailto:14264854@gmail.com), asociado a su documento de identidad, con el propósito de evitar que se realice gestión de cobro por el mencionado contrato.

Es importante precisar que, aunque los cambios realizados se reflejan inmediatamente, debe tenerse en cuenta que mientras se gestionaron los respectivos retiros de su información de contacto en nuestras bases de datos, se pudo haber generado algún mensaje que pueda ser enviado en los próximos días.

A su vez, queremos ofrecerle disculpas por las molestias ocasionadas, además, agradecemos su interés por informarnos sobre el evento sucedido, ya que esto nos permite revisar los procesos, evitando este tipo de inconvenientes y garantizar la atención oportuna de todos nuestros usuarios.

Lo invitamos a utilizar los canales que tenemos dispuestos, tales como: en oficinas zonas de autogestión – Puntos fáciles, canal telefónico (604) 44 44 115, página web, chat en línea, chat Bot. De igual manera, EPM cuenta con un canal digital de atención para transacciones de autogestión llamado Ema, en WhatsApp nos encuentras en el numero 302 3000 115, saluda y encuentra una variedad de trámites que puede realizar desde cualquier lugar.

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,

**EDGAR CARVAJAL MONSALVE**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13263222-Q4B4



## 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>	1463055
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	14264854@gmail.com - Luz Mery Diosa Montoya
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120239806
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-22 18:18
<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
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b></li> </ul> <p>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></p>	<p>Fecha: 2025/12/22 Hora: 18:19:55</p>		<p><b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/22 18:19:55</p> <p><b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b></li> </ul>	<p>Fecha: 2025/12/22 Hora: 18:19:55</p>	<p>Dec 22 18:19:55 cl-t205-282cl postfix /smtp[28326]: 308221248E79: to=&lt;14264854@gmail.com&gt;, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.20.27]:25, delay=0.7, delays=0.09/0.03/0.45/0.13, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.20.27] 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 41be03b00d2f7-c1e7d7a4ce6si17040724a12.447 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))</p>	<p><b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/22 18:57:38</p> <p><b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Consumo WS notificacion</b></li> </ul>	<p>Fecha: 2025/12/22 Hora: 18:57:41</p>	<p>Consumo para id 1463055, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente</p>	

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 20250120239806

### 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-13263222-Q4B4-9114.pdf	application/pdf	a6b4d4b8f91fe9c4292d87def645d4f21bd5d7935d565efb6e52d64c46d67415

### 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 20250120239806. 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)