

## Datos de la petición

Petición presentada por	Omaira Rodríguez Salazar	Número de radicado	20260120007176
		Fecha de radicado	15/01/2026
Dirección de respuesta	<a href="mailto:omairarodriguezsalazaro@gmail.com">omairarodriguezsalazaro@gmail.com</a>	Numero de respuesta	20260130008733
		Fecha de respuesta	21/01/2026

## Apreciada Omaira,

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 desvincular sus datos del contrato 10888037 asociado a la dirección CR 62 D CL 111 E -41 en el municipio de Medellín, aclarando que no tiene relación con dicho inmueble. 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 10888037, por lo tanto, procedimos a desvincular su número telefónico 3206081270 y el correo electrónico [omairarodriguezsalazaro@gmail.com](mailto:omairarodriguezsalazaro@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.

Con lo anteriormente expuesto, nuestra empresa da trámite a su requerimiento, indicándole lo 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,



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

PQR-13326794-B0J3



## 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

<b>Id mensaje:</b>	1479236
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	omairarodriguezsalazaro@gmail.com - Omaira Rodriguez Salazar
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120007176
<b>Fecha envío:</b>	2026-01-22 18:01
<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: 2026/01/22 Hora: 18:04:13		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/22 18:04:13  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2026/01/22 Hora: 18:04:13	Jan 22 18:04:13 s12146759 postfix /smtp[1372879]: 52D701E022B6: to=<omairarodriguezsalazaro@gmail.com & gt;, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.16.27]:25, delay=0.27, delays=0.09/0/0.15/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.16.27] 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=NoSuc h User af79cd13be357-8c6e3893a7csi62316885a.576 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/22 18:28:05  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2026/01/22 Hora: 18:28:08	Consumo para id 1479236, 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 20260120007176

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-13326794-B0J3-3795.pdf	application/pdf	db535d6c147c59d9778fe28d6e9a36b525eb7650eceed613eadd7d8dd5b7c448

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 20260120007176. 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)