

## Datos de la petición

Petición presentada por	Imelda Toro López	Número de radicado	20260120010659
		Fecha de radicado	20/01/2026
Dirección de respuesta	marihec03011@gmail.com	Numero de respuesta	20260130009211
		Fecha de respuesta	21/01/2026

## Apreciada Imelda,

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, solicita retirar sus datos personales del contrato 7237044 asociado al inmueble con instalación 190400100151900000 de La unión (Antioquia), ya que, no tiene relación con este. 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

De acuerdo con lo indicado en su escrito, procedimos a realizar las respectivas validaciones en nuestros sistemas, en los cuales se verifica que, el contrato 7237044 no se encuentra a su nombre.

Igualmente realizamos las correcciones en las bases de datos de nuestra empresa, con el fin de que no se le efectúen gestiones de cobro respecto al contrato en mención, quedando así desvinculada de dicha suscripción.

No obstante, aunque los cambios realizados se verán reflejados inmediatamente, debe tener en cuenta que al momento de la respuesta y mientras se gestionaron los retiros de su información de contacto en las bases de datos, se pudo haber generado algún mensaje que reciba en próximos días.

En consecuencia y de acuerdo con lo mencionado, esperamos haber atendido su solicitud satisfactoriamente, y ofrecemos disculpas por las molestias que le hayamos podido ocasionar.

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

Atentamente,



**ÓSCAR ANDRÉS JIMÉNEZ CASTILLO**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13337596-V3L2



## 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>	1479367
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	marihec03011@gmail.com - Imelda Toro Lopez
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120010659
<b>Fecha envío:</b>	2026-01-22 18:02
<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: 18:04:37		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/22 18:04:37  <b>Política:</b> 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 - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b>			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2026/01/22 Hora: 18:04:37	Jan 22 18:04:37 s12146759 postfix /smtp[1372867]: 56E6F1E0236B: to=<marihec03011@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.16.27]:25, delay=0.26, 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=NoSuccess User 6a1803df08f44-894918251a4si6816186d6.49 - gsmtpp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/22 18:16:15  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2026/01/22 Hora: 18:16:18	Consumo para id 1479367, 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 20260120010659

### 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-13337596-V3L2-8483.pdf	application/pdf	1b1748df83a1cb24bf1503a2b38ee424bc6a341e46512b9ea568fc77cc75e916

### 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 20260120010659. 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)