

Datos de la petición

Petición presentada por	Marco Julio Londoño Vásquez	Número de radicado	20260120033249
		Fecha de radicado	17/02/2026
Dirección de respuesta	marco68jota@gmail.com	Numero de respuesta	20260130031017
		Fecha de respuesta	23/02/2026

Apreciado Marco Julio,

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 nos hizo llegar una petición mediante la cual solicita una certificación de suspensión de los servicios públicos que facturan en el contrato 1385900 desde febrero del año 2025, hasta febrero del año 2026.

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, realizamos las validaciones de su caso en particular y evidenciamos que las ordenes de suspensión y reconexión generadas para los servicios públicos domiciliarios que facturan en el contrato 1385900, ha sido las siguientes:

Orden	Tipo de trabajo	Iniciada el	Finalizada el	Estado	Cerrada el
569673077	REALIZA ACTIVIDAD DE SUSPENSION AGUA POTABLE	14.07.2025	14.07.2025	Cerrada	14.07.2025
613871087	REALIZA ACTIVIDAD DE SUSPENSION AGUA POTABLE	06.01.2026	06.01.2026	Cerrada	06.01.2026

Orden	Tipo de trabajo	Iniciada el	Finalizada el	Estado	Cerrada el
569673078	REALIZA ACTIVIDAD DE SUSPENSION ENERGIA	14.07.2025	14.07.2025	Cerrada	14.07.2025
613871094	REALIZA ACTIVIDAD DE SUSPENSION ENERGIA	06.01.2026	06.01.2026	Cerrada	06.01.2026

Como puede observar, aunque se generaron ordenes de suspensión en las fechas referenciadas, estas fueron cerradas el mismo día, dado que, realizaban el pago de las facturas.

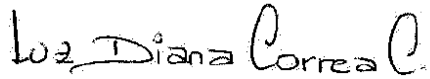
Importante:



Le enunciamos que, usted puede utilizar las siguientes alternativas de autogestión, los cuales son a través de la asistente virtual EMA (a través de WhatsApp 302 300 0115 y/o el Portal Web corporativo www.epm.com.co, en la sección "Clientes y Usuarios" – Transacciones rápidas – Peticiones, quejas, reclamos y recursos PQR'S. o comunicarse a nuestra línea de atención al cliente en Medellín y Valle de Aburrá (604) 44 44 115 o a nivel nacional 01 8000 415 115.

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 black ink, reading 'Luz Diana Correa C.', is positioned above the printed name.

LUZ DIANA CORREA CADAVID

Cargo: Tecnólogo/a Atención y Operación Comercial

Dependencia: Área Canal Escrito

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13423645-J1Z6



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

Id mensaje:	1504451
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	marco68jota@gmail.com - Marco Julio Londoño Vasquez
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120033249
Fecha envío:	2026-02-24 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: 2026/02/24 Hora: 18:03:02		Tiempo de firmado: 2026/02/24 18:03:02 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: 2026/02/24 Hora: 18:03:03	Feb 24 18:03:03 mail postfix/smtp [213060]: C95CF1E2025F: to=<marco68jota@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26]:25, delay=0.24, delays=0.09/0.12/0.03, 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=NoSuc h User d75a77b69052e-5070d8b4462si123987351cf.18 9 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/24 18:45:39 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/24 Hora: 18:45:41	Consumo para id 1504451, 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 20260120033249

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-13423645-J1Z6-2757.pdf	application/pdf	c033b81c58a266d0e38e62049a19d8b6cca968646ba5f94cbfd5fd0daaceab38

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

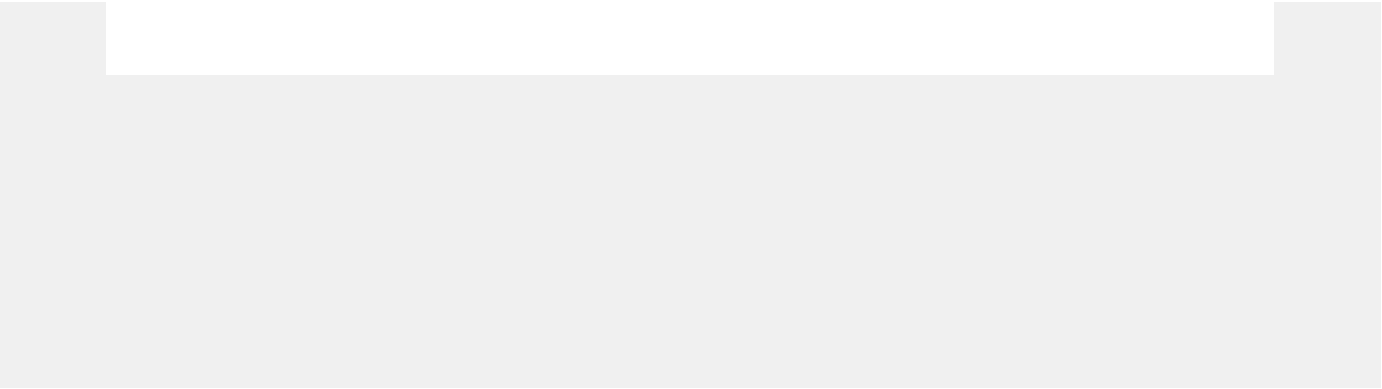
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20260120033249. 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