


Datos de la petición

Petición presentada por	Michelle Yuliza Ramirez Bustamante	Número de radicado	20260120008496
		Fecha de radicado	16/01/2026
Dirección de respuesta	lizabustamente2098@gmail.com	Numero de respuesta	20260130009790
		Fecha de respuesta	22/01/2026

Apreciada Michelle Yuliza,

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 el desglose de los pagos realizados desde el 08/08/2025 hasta la fecha del contrato 11902257. 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 los pagos realizados para el contrato 11902257 con dirección TRAN 38 AA CR 59 A -231 (INTERIOR 321) de Medellín desde el año 2025 hasta la fecha son los siguientes:

Número de cupón	Cuenta	Monto pagado	Pagado el	Entidad de recaudo
1106335723	11902257	\$ 504,943	22-11-2025	GANÁ
1095899878	11902257	\$ 85,268	22-09-2025	PAGOS PSE 143
1090750227	11902257	\$ 92,625	14-08-2025	PAGOS PSE 143
1085766071	11902257	\$ 138,986	29-07-2025	PAGOS PSE 143
1079980522	11902257	\$ 95,723	02-07-2025	PAGOS PSE 143
1073729943	11902257	\$ 512,070	15-05-2025	PAGOS PSE 143
1061183924	11902257	\$ 250,000	07-03-2025	GANÁ
1059594142	11902257	\$ 150,000	03-03-2025	PAGOS PSE 143
1055006782	11902257	\$ 200,000	10-02-2025	PAGOS PSE 143

Es importante precisarle que, a la fecha de emisión del presente oficio, el contrato referenciado presenta las facturas de diciembre de 2025 y enero de 2026 sin cancelar, por un valor de \$435.564 y no tiene financiaciones vigentes.

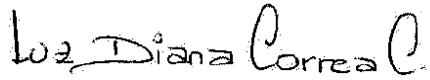
Importante:



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
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13330174-S9D1



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:	1480039
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	lizabustamente2098@gmail.com - Michelle Yuliza Ramirez Bustamante
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120008496
Fecha envío:	2026-01-23 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	Fecha: 2026/01/23 Hora: 18:04:04		Tiempo de firmado: 2026/01/23 18:04:04 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: 2026/01/23 Hora: 18:04:04	Jan 23 18:04:04 s12146759 postfix /smtp[526075]: 798731E01281: to=<lizabustamente2098@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[192.178.155.26]: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[192.178.155.26] 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 af79cd13be357-8c6e37cbb42si356843385a.10 5 - smtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/23 18:29:52 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/01/23 Hora: 18:29:55	Consumo para id 1480039, 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 20260120008496

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-13330174-S9D1-8858.pdf	application/pdf	d7b99aa3acbb54f300561e2786e06355ceeea8b04d205efa47f4ea28e6387d9b

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 20260120008496. 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