

Datos de la petición

Petición presentada por	Antonio Jesus Arboleda David	Número de radicado	20260120035474
		Fecha de radicado	19/02/2026
Dirección de respuesta	antoniojesusarboleda@gmail.com	Numero de respuesta	20260130031713
		Fecha de respuesta	24/02/2026

Apreciado Antonio Jesus,

A continuación, encontrará la respuesta por parte de nuestro equipo de atención al cliente a su petición.

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su escrito mediante el cual solicita el retiro del seguro vital que aparece vinculado a la cuenta de servicios públicos del contrato N° 13202808.

Respuesta a su petición

Le informamos que el Seguro Vital es prestado por la empresa METLIFE Colombia Seguros De Vida S.A. NIT 8600023985 y, EPM a través de la factura de servicios públicos únicamente realiza la facturación y el recaudo teniendo en cuenta los convenios que se tienen, de igual manera, se tiene definido que cualquier PQR que se presente respecto a dicho servicio debe ser atendida por la empresa respectiva, quien finalmente informará a EPM el modo de proceder según el caso.

Aclarado lo anterior, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 39 del Código de Procedimiento Administrativo, se da traslado de su comunicación radicada en EPM con el número 20260120035474, a la empresa METLIFE, con el fin de que esa Entidad se pronuncie acerca de su solicitud, teniendo en cuenta que el asunto expuesto en su comunicación versa sobre una materia o función que no es competencia de EPM.

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,



DIANA MARIA CALLE R
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13436893-H9Z2

Anexos (2 folios)

- Traslado a SEGURO VITAL - METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A. 20260130031663

Petición presentada por	Metlife Colombia Seguros De Vida S.A.	Número de radicado	20260120035474
		Fecha de radicado	19/02/2026
Dirección de respuesta	servicioalcliente@coassist.com.co	Numero de respuesta	20260130031663
		Fecha de respuesta	24/02/2026

Copia: Señor
Antonio Jesus Arboleda David
antoniojesusarboleda@gmail.com

Radicado.
20260120035474
19-02-2026
Hora: 13:33 pm.

19 de febrero de 2026

Señores
EPM
Apartado

Asunto: Retiro de cobro de seguro vital

Cordial saludo

yo **ANTONIO JESUS ARBOLEDA DAVID**, identificado con la cédula de ciudadanía número 3.464.666 de Uramita – Antioquia, solicito retiro del cobro de seguro vital con contrato # 13202808, ya que soy adulto mayor, no tengo trabajo y en estos momentos no tengo como pagar dicho seguro.

Favor enviar la Respuesta al correo informado

Agradezco su comprensión.

Cordialmente,

Antonio Arboleda

ANTONIO JESUS ARBOLEDA DAVID

CC: 3.464.666 de Uramita – Antioquia

CORREO: antoniojesusarboleda@gmail.com

CEL: 314 822 6545

Vereda Loma verde

*Rdo
Lmoreno*



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:	1505849
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	antoniojesusarboleda@gmail.com - Antonio Jesus Arboleda David
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120035474
Fecha envío:	2026-02-25 18:02
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: 2026/02/25 Hora: 18:05:10		Tiempo de firmado: 2026/02/25 18:05:10 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: 2026/02/25 Hora: 18:05:11	Feb 25 18:05:11 mail postfix/smtp [122449]: 1F10D1E20341: to=<antoniojesusarboleda@gmail.com> ; , relay=gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26]:25, delay=0.25, delays=0.09/0/0.14/0.03, 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-50744b3d5bcsi5876321cf.418 - gsmtpp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/25 18:35:03 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/25 Hora: 18:35:06	Consumo para id 1505849, 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 20260120035474

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-13436893-H9Z2-5834.pdf	application/pdf	9031342b09fbfa8ea036e84a60883fc80d867db5bc6915aa385366517f03e38b

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

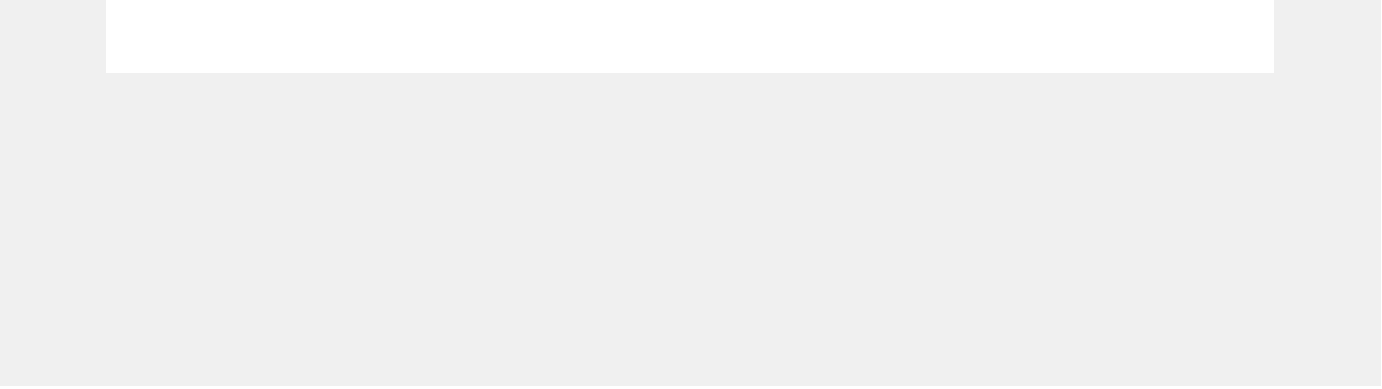
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20260120035474. 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