

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
01/12/2025 05/12/2025

Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13210575-K9F0

Fecha Creación: 25/11/2025 10:38:06 AM

Contacto: Annie Maria Tamayo

Instalación: 059812003300080000

Dirección: CL 92 CR 83 C -8

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la factura

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Annie Maria Tamayo Cc: 43551483 Tel: 3041207884 Dir: CL 92 CR 83 C -8 Correo: annietamayo44@hotmail.com Id:6e0354cd-2ef3-41e4-bbc0-6b1b543826f5 Cliente inconforme porque no le llego la factura, esta es la segunda vez que sucede, no se encuentra inscrito en factura web. Solicita tomen correctivos. Favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-13210575-K9F0

Fecha Respuesta: 26/11/2025 08:52:28 AM

Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Con el fin de dar respuesta a la queja presentada por medio de la línea 604 44 44 115, le informamos que una vez gestionada la misma, se encontró que esta es Imputable, debido a que se evidencian errores de procedimientos por parte del personal. Nuestro equipo informa lo siguiente: "Se visita instalación y al revisar la información para la atención de la queja, pudimos darnos cuenta de el personal operativo entrego la factura en puerta equivocada, generando inconformidad por parte del usuario. Se entrega duplicado de la factura del mes de octubre. Se indica que se hará control de entrega y seguimiento. Se le explica al cliente la gestión, queda conforme con la atención brindada al requerimiento." Agradecemos su comunicación y ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Resuelto por:

CLAUDIA MARIA GALLO FORONDA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1447828
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	annietamayo44@hotmail.com - Annie Maria Tamayo
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13210575-K9F0
Fecha envío:	2025-11-27 14:57
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<p>● Mensaje enviado con estampa de tiempo</p> <p>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.</p>	<p>Fecha: 2025/11/27 Hora: 14:58:47</p>		<p>Tiempo de firmado: 2025/11/27 14:58:47</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<p>● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)</p>	<p>Fecha: 2025/11/27 Hora: 14:59:47</p>	<p>--1b6d26b5-f3ec-4ff2-84d2-3cd0fe6a6d47 Content-Type: multipart/alternative; differences=Content-Type; boundary=&quot; ot;16c4b9dc-363d-4251-86b5-3a739cde7202& quot; --16c4b9dc-363d-4251-86b5-3a739 cde7202 Content-Type: text/plain; charset="iso-8859-1" Content- Transfer-Encoding: quoted-printable Delivery has failed to these recipients or groups: Annie Maria Tamayo (annietamayo44@hotmail.com) <mailto:annietamayo44@hotmail.com> <mailto:annietamayo44@hotmail.com> The recipient's mailbox is full and can't accept messages now. Please try re- sending your message later, or contact the recipient directly. Diagnostic information for administrators: Generating server: BL4P221MB1572.NAMP221.PROD. OUTLOOK.COM annietamayo44@hotmail.com Remote server returned '554 5.2.2 mailbox full'; STOREDRV.Deliver.Exception:= QuotaExceedException; Failed to process message due to a permanent except=</p>	<p>Tiempo de firmado:</p> <p>Política:</p>

● Consumo WS notificacion

Fecha: 2025/11/27
Hora: 14:59:47
Consumo para id 1447828, estado 55:
--- [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: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13210575-K9F0

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al icono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13210575-K9F0-2881.pdf	application/pdf	33427578882d2fd91c5cc90177501c1eb2e0b2cc44f77cbc120ba89bbdf367fc

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
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-13210575-K9F0..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co