

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

**Fijación en cartelera      Retiro en cartelera**  
**06/01/2026      13/01/2026**

**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-13280980-H0H8      Fecha Creación: 26/12/2025 11:46:14 AM

Contacto: Juan David Palomeque Palacios

Instalación: 086113167600770606

Dirección: CL 63 AF CR 117 F -77 (INTERIOR 606 )

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con la Información

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Juan David Palomeque Palacios CC:1018224442 Tel:3205589658 Dir:7094471/CL 63 AF CR 117 F -77 (INTERIOR 606 ) Autoriza SMS:SI Correo:samueldavidnc@gmail.com Fecha y hora en la cual llamó el usuario:26/12/2025 Teléfono donde llamó el usuario:3206197557 Id:2aca5c1d-b8da-4003-bf53-9ad6032302dc CLIENTE INSISTE OBS:User quiere interponer queja porque en el momento de hacer la suspensión no le dejaron constancia, indica que el 24 si habían personas en el inmueble y en el informe aparece como casa sola, ya le generaron escalamiento, se le explica proceso y tiempo de reconexión aun así insiste en generar queja, indica que es un mal procedimiento, se pide validar.

Nro. Respuesta: PQR-13280980-H0H8      Fecha Respuesta: 02/01/2026 11:43:04 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, hemos analizado el requerimiento relacionado con su inconformidad presentada a través de nuestra línea de atención al cliente: Usuario quiere interponer queja porque en el momento de hacer la suspensión no le dejaron constancia, indica que el 24 si habían personas en el inmueble y en el informe aparece como casa sola, ya le generaron escalamiento, se le explica proceso y tiempo de reconexión aun así insiste en generar queja, indica que es un mal procedimiento, se pide validar. Con el propósito de dar respuesta a la inconformidad, realizamos auditoría de la llamada realizada desde la línea de servicio al cliente 3206197557 el día 26/12/2025 a las 11:10 a.m., en la cual evidenciamos que la atención fue acorde a lo establecido, la colaboradora informa la causal del cierre de la orden de reconexión ya que el personal no pudo acceder a los medidores y procede a escalar una nueva solicitud de reconexión según el protocolo que debemos seguir en la línea de atención al cliente, y dichas órdenes fueron atendidas dentro del tiempo máximo de 24 horas hábiles laborales, las cuales en la práctica equivalen a 3 días hábiles. De acuerdo con lo anterior no se encontraron errores informativos o de procedimiento por parte de nuestros colaboradores y se determina que la queja no es procedente para nuestra línea de servicio al cliente. Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios. Empresas Públicas de Medellín, E.S.P.

**Resuelto por:**

CATALINA ARCILA BETANCUR  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



# Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



[www.envia.co](http://www.envia.co)

## 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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1468692
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	samueldavidnc@gmail.com - Juan David Palomeque Palacios
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13280980-H0H8
<b>Fecha envío:</b>	2026-01-05 13:23
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<a href="#">1</a>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2026/01/05 Hora: 13:24:07		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/05 13:24:07  <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 - Artículo 23 Ley 527 de 1999.			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo está llena.)</b>	Fecha: 2026/01/05 Hora: 13:24:09	Jan 5 13:24:09 cl-t205-282cl postfix /smtp[7169]: 5723512487EF: to=<samueldavidnc@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [17 2.253.135.27]:25, delay=1.7, delays=0.17/0/1.2/0.27, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp- in.l.google.com[172.253. 1 35.27] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support. google.com/mail/?p=OverQ u otaTemp 586e51a60fabf- 3ffa03180e4si222215fac.214 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/05 13:35:03  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2026/01/05 Hora: 13:35:06	Consumo para id 1468692, 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-13280980-H0H8

### 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)
Detalle-PQR-13280980-H0H8-4307.pdf	application/pdf	95e3ed39aaa4d5b9311d111f3351f1b6a1148c85cc88c2d9c0a40fe611f9ed48

### 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-13280980-H0H8..

Gracias por utilizar los medios digitales

[www.envia.co](http://www.envia.co)