

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

09/12/2025 15/12/2025

**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-13214630-M9P9

Fecha Creación: 26/11/2025 12:33:48 PM

Contacto: Pedro Jose Pedroza Pozo

Instalación: 059728101100430000

Dirección: CR 78 A CL 91 A -43

Meses Reclamados:

Servicio: EPM a tu puerta

Municipio: MEDELLIN

Causa: Demora en Atender Petición

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Orden: ORD -02263095 Proveedor: Ingeteg Nombre: Pedro Jose Pedroza Pozo CC: 8283470 Tel: 6042574093 Dir: CR 78 A CL 91 A -43 Correo: pjoosepedrozap1952@gmail.com Id: 2ffd90cb-c0b6-46de-b7e5-f713a9af7b9f Observación: Usuario tenia visita programada para hoy 26/11/2025 AM. Visita la cual ya le habían reprogramado por un incumplimiento anterior. El técnico aun no ha llegado y el usuario necesita el servicio con urgencia

Nro. Respuesta: PQR-13214630-M9P9 Fecha Respuesta: 04/12/2025 01:59:37 PM

Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Con el fin de dar respuesta a la queja presentada por medio de la Línea de Atención 44 44 800, le informamos que una vez gestionada la misma, nos indican que esta es imputable y nos brindan la siguiente información: " *INGETEG_QUEJA VALIDA* 1 Se valida la información y se evidencia que el 26 de noviembre sí se atendió al usuario, aunque en una franja contraria, en la cual se le brindó la cotización correspondiente. La nueva visita quedó programada para el 4 de diciembre, franja AM. Agradecemos a la usuaria su disposición para permitir la atención en una franja diferente a la inicialmente acordada y reiteramos el compromiso de la oferta EPM a tu Puerta con la prestación de un servicio responsable, oportuno y seguro, tanto para nuestros usuarios como para sus equipos." 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:

VALENTINA MUÑOZ OROZCO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Bienvenidos a envía electrónico

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



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

Id mensaje:	1452880
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	pjosepedrozap1952@gmail.com - Pedro Jose Pedroza Pozo
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13214630-M9P9
Fecha envío:	2025-12-04 17:39
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	1

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/12/04 Hora: 17:40:40		Tiempo de firmado: 2025/12/04 17:40:40 Política: 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.			
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/12/04 Hora: 17:40:40	Dec 4 17:40:40 cl-t205-282cl postfix /smtp[6859]: 55F1712487F1: to=<pjosepedrozap1952@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.31.26] .31.26]25, delay=0.32, delays=0.1/0/0.14/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.31.26]] 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 6a1803df08f44- 888284b19easi31764506d6.44 8 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/04 17:52:00 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2025/12/04 Hora: 17:52:06	Consumo para id 1452880, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

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-13214630-M9P9

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-13214630-M9P9-8307.pdf	application/pdf	d9b7865708ec1855cc12640c74f4660acfce31d654b3cdae37e107334457deb7

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-13214630-M9P9..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co