

**RESULTADO A SU SOLICITUD**

Caso Nro: PQR-13219880-W4S8 Fecha Creación: 28/11/2025 09:11:30 AM

Contacto: Juan Carlos Ramirez Charrasquiel

Instalación: 190046100636070007

Dirección: RURAL\_190046100636070007\_RURAL\_190046100636070007

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: APARTADÓ

Causa: Demora en Atender Petición

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Juan Carlos Ramirez Charrasquiel CC: 1028002538 Tel: 3126066815 / 3136066815 Dir: RURAL\_190046100636070007\_RURAL\_190046100636070007 Autoriza SMS: SI Correo: juancarlitos@hotmail.com Id: a76bce8a-4deb-4f9d-a01f-881614bffd0a Pedido en Fenix 23578521 para Legalización Residencial creado desde el 2025-10-30 y en estado PENDI-PROG para legalizar pero con la secuencia de construcción de redes cumplida desde el 27/11/2025. Propietario inconforme porque no esta de acuerdo donde el personal le instalo el poste y la trenza. Exige la queja y pide que el personal le visite de nuevo para que coloque en otro lugar la trenza y el poste. Favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-13219880-W4S8

Fecha Respuesta: 05/12/2025 10:17:06 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Con el fin de dar respuesta a la queja presentada por medio de la Línea de Atención 44 44 115, le informamos que una vez gestionada la misma, se encontró que esta es no imputable. Se realiza visita al sitio y se evidencia que la ubicación del poste se dejó según diseño, pero el señor por modificaciones de fachada es que no quedo con la conformidad en vista de esto ya están sitio se realiza la rodada del poste en su ubicación 60 cm con el fin de no dejar una condición de peligro mas adelante que podría ser mas perjudicial se deja el poste cumpliendo 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:**

---

YENNY ALEJANDRA GUTIERREZ CALDERON

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## 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>	1454431
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	juancarlistoss@hotmail.com - Juan Carlos Ramirez Charrasquiell
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13219880-W4S8
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-09 13:53
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/12/09 Hora: 13:55:00		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/09 13:55:00  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/12/09 Hora: 13:55:01	Dec 9 13:55:01 cl-t205-282cl postfix /smtp[24702]: 2EE731248801: to=<juancarlistoss@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook . com[52.101.41.7]:25, delay=0.87, delays=0.13/0/0.51/0.23, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.41.7] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [SJ1PEPF00001CEA.namprd03.prod.outlook.c o m 2025-12-09T18:55:00.912Z 08DE2E647AD2D003] (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/09 14:05:13  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/09 Hora: 14:05:16	Consumo para id 1454431, 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: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13219880-W4S8

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-13219880-W4S8-6260.pdf	application/pdf	c2bace41f68a1eee5050acd02a8ff11aa4e19f61d789536a246e7a2285725bb9

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-13219880-W4S8..

Gracias por utilizar los medios digitales

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