

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
11/11/2025 18/11/2025

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-13157534-H4R2 Fecha Creación: 05/11/2025 08:40:42 AM

Contacto: Marleny De Jesus Jaramillo Carvajal

Instalación: 172032800000000000

Dirección: RURAL_172032800000000000_DON MATIAS

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: DON MATÍAS

Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la Departamento: Antioquia
factura

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Marleny De Jesús Jaramillo Carvajal Cc: 21523283 Tel: 3216491963 Dir:
RURAL_172032800000000000_DON MATIAS Correo: marlenyjaramillo62@gmail.co Id:
f057c7ff-fc1d-4994-a7c5-9cf3f9e3512e Cliente inconforme porque no le llega la factura, lleva 2 años
que no la recibe. No se encuentra inscrito en factura web. Solicita se tomen correctivos. Indica la
entregaban en la vereda la montera en la casa de Liliana Carvajal promotora de salud de la vereda.
Solicita factura física.

Nro. Respuesta: PQR-13157534-H4R2 Fecha Respuesta: 06/11/2025 05:51:42 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

\U003CE\U003ESe contacta a la usuaria via celular.\U003CE\U003ESe visita instalacion y al revisar la informacion para la
IMPUTABLE.\U003CE\U003ESe visita instalacion y al revisar la informacion para la
atencion de la queja, pudimos darnos cuenta que: la factura se encuentra ubicada en punto de entrega
incorrecto salen en 8506 y real 8508. Se envia el archivo de la factura del mes de octubre. Se indica
que se hara control de entrega y seguimiento. Se le explica a la cliente la gestion, queda conforme con
la atencion brindada al requerimiento. |
\U003CE\U003EUsuario\U003CE\U003E21523283\U003CE\U003ESe creo orden desde
sistema externo CRM, con tarea asociada TASK-2213233\U003CE\U003ECon 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 No imputable, debido a que no 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 que la factura se encuentra
ubicada en punto de entrega incorrecto, salen en 8506 y la real es 8508. Se envía el archivo de la
factura del mes de octubre. Se indica que se hará control de entrega y seguimiento. Se le explica a
la cliente la gestión y queda conforme con la atención brindada al requerimiento. Se contacta a
la usuaria vía celular." 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:



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:	1435856
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	marlenyjaramillo62@gmail.co - Marleny De Jesus Jaramillo Carvajal
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13157534-H4R2
Fecha envío:	2025-11-10 13:58
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 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.	Fecha: 2025/11/10 Hora: 14:00:52		Tiempo de firmado: 2025/11/10 14:00:52 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (El dominio de la cuenta no existe.)	Fecha: 2025/11/10 Hora: 14:00:52	Nov 10 14:00:52 cl-t205-282cl postfix /smtp[4656]: CCEE0124880C: to=<marlenyjaramillo62@gmail.co>, relay=none, delay=0.12, delays=0.12/0/0/0, dsn=5.4.4, status=bounced (Name service error for name=gmail.co type=MX: Malformed or unexpected name server reply)	Tiempo de firmado: 2025/11/10 14:15:46 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/10 Hora: 14:15:50	Consumo para id 1435856, estado 54: --- [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-13157534-H4R2

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 ícono # 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-13157534-H4R2-9712.pdf	application/pdf	241cc4b1db88c76012804c2bae3fc5216818ce6887c462b11b5002fb883d0b3f

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-13157534-H4R2..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co