

**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-13165349-G7D0                      Fecha Creación: 06/11/2025 06:04:41 PM

Contacto: Aide Cenobia Grisales Ramirez

Instalación: 130023535400000000

Dirección: RURAL\_130023535400000000\_130023535400000000

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Mercado Regulado                      Municipio: GUARNE

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

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Aide Cenobia Grisales Ramirez CC:43539662 Tel:3043527563 Dir:12048643 /  
RURAL\_130023535400000000\_130023535400000000 Autoriza SMS:SI  
Correo:aidegrisales08@gmail.com Id:a2ae48d6-8267-4041-bce1-3d2600ea4f3d Cliente inconforme  
porque no le llego la factura, esta es la 2 vez que sucede, ciclo 4, indica que mas de una vez han  
dejado las facturas en otro inmueble, favor validar, pues no se encuentra inscrito en factura web.

Nro. Respuesta: PQR-13165349-G7D0                      Fecha Respuesta: 08/11/2025 10:21:02 AM

Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Con el fin de dar respuesta a la queja presentada por medio de la Línea de Atención 44 44 115, le informamos que una vez gestionada la misma, se encontró que esta es imputable. Se visita instalación y al revisar la información para la atención de la queja, pudimos darnos cuenta que: el personal operativo dejo la factura con vecinos generando inconformidad por parte de la usuaria. Se entrega la factura original del mes de noviembre. Con autorización se marca la pagina en la puerta. Se indica que se hará control de entrega y seguimiento. Se le explica a la cliente la gestión, queda conforme con la atención brindada al requerimiento. Familiar, Sara Flores. 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 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

|                          |                                                              |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Id mensaje:</b>       | 1435833                                                      |
| <b>Remitente:</b>        | Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com                |
| <b>Cuenta Remitente:</b> | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co                  |
| <b>Destinatario:</b>     | aidegrisales08@gmail.com - Aide Cenobia Grisales Ramirez     |
| <b>Asunto:</b>           | Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13165349-G7D0 |
| <b>Fecha envío:</b>      | 2025-11-10 12:31                                             |
| <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><br><br>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 - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b> | Fecha: 2025/11/10<br>Hora: 12:33:24 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Tiempo de firmado:</b><br>2025/11/10 12:33:24<br><br><b>Política:</b><br>1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)</b>                                                                                                                                                                                                      | Fecha: 2025/11/10<br>Hora: 12:33:26 | Nov 10 12:33:26 cl-t205-282cl postfix /smtp[10151]: A23FC1248677: to=<aidegrisales08@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=1.4, delays=0.14/0/0.93/0.31, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] 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=OverQuotaTemp ffacd0b85a97d-42ac67a754f6217860f8f.476 - gsmtip (in reply to RCPT TO command)) | <b>Tiempo de firmado:</b><br>2025/11/10 12:43:59<br><br><b>Política:</b><br>1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● <b>Consumo WS notificacion</b>                                                                                                                                                                                                                                                          | Fecha: 2025/11/10<br>Hora: 12:44:03 | Consumo para id 1435833, 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-13165349-G7D0

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-13165349-G7D0-3097.pdf | application/pdf | 870fa256c7045007d27fa80e195fde92f20f1fed2038bf53a46d614eabf0cd03 |

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-13165349-G7D0..

Gracias por utilizar los medios digitales

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