

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
15/12/2025 19/12/2025

**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-13236110-R2W6

Fecha Creación: 04/12/2025 01:41:29 PM

Contacto: Joselin Guzman Alvarez

Instalación: 059721003000750000

Dirección: CR 71 CL 93 -75

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Suspensión o corte del servicio

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

JOSELIN GUZMAN ALVAREZ CC: 1152700747 Tel: 3116306002 Dir: CR 71 CL 93 -75 Autoriza SMS: SI Correo: joselin.g.a30@hotmail.com Id: 53e238d8-bf76-4137-87b4-fe65958743e1 Inquilina indica que no tiene servicio de energía después de la reconexión con la orden # 612167630 con observaciones "Sello #: 1654318 | Queda con servicio | Novedades: Se restablece el servicio. Nadie atiende en el momento". Indica que ya realizó descartes. Pide una pronta atención. Llamar antes de ir. Favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-13236110-R2W6 Fecha Respuesta: 05/12/2025 06:05:21 PM

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. Los procedimientos operativos fueron adecuados al momento de realizar la Reconexión, en la instalación CR 71 CL 93 -75 de (MEDELLÍN). Se le explican procedimientos al cliente. Ademas: se revisa en centro de medición . evidenciando que la Reconexión esta bien hecha atiende el usuario e informa que fue un error interno de la instalación, se procede a cerrar queja. Usuario, Joselin Guzmán 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.



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:	1455114
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	joselin.g.a30@hotmail.com - Joselin Guzman Alvarez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13236110-R2W6
Fecha envío:	2025-12-10 12:35
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	Fecha: 2025/12/10 Hora: 12:36:23		Tiempo de firmado: 2025/12/10 12:36:23 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: 2025/12/10 Hora: 12:36:24	Dec 10 12:36:24 cl-t205-282cl postfix /smtp[19690]: CAF26124872E: to=<joselin.g.a30@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook .com[52.101.41.27]:25, delay=0.97, delays=0.14/0/0.55/0.28, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[5 2.101.41.27] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [SJ1PEPF00002310.namprd03.prod.outlook.c o m 2025-12-10T17:36:24.606Z 08DE2E9AB1C7D4FD] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/10 12:49:18 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/10 Hora: 12:49:21	Consumo para id 1455114, 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-13236110-R2W6

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-13236110-R2W6-9595.pdf	application/pdf	1b319f7be87b6fbcb2951933fc92b1f4ccadc9d65adc6798ac2e4d769f56ed69

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-13236110-R2W6..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co