

**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-13236987-C2Q5

Fecha Creación: 04/12/2025 04:17:01 PM

Contacto: Yadira Serna Urrutia

Instalación: 061429100001210127

Dirección: CR 49 A CL 110 -121 (INTERIOR 127 )

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la  
factura

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Yadira Serna Urrutia Cc: 66934112 Tel: 3122173605 Dir: CR 49 A CL 110 -121 (INTERIOR 127 ) Contrato: N/A Autoriza SMS: SI Correo: angiepalacirosserna98@gmail.com Id: 750837ea-7b75-4110-b545-28fb4001669 Observación: Cliente inconforme porque no le llegó la factura, esta es el tercer mes que sucede, favor validar, e indicar a los técnicos que dejen las facturas en su respectivo domicilio, pues no se encuentra inscrito en factura web

Nro. Respuesta: PQR-13236987-C2Q5 Fecha Respuesta: 09/12/2025 07:22:18 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Con 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 las facturas fueron entregadas de manera normal en el sector. Nuestro equipo informa lo siguiente: "Se visita instalación y al revisar la información para la atención de la queja pudimos darnos cuenta que el personal operativo entregó la factura adecuadamente. La factura se deja en entrada común con reja que permanece cerrada sin buzón. Se entrega duplicado de factura del mes de noviembre. Se indica que se hará control de entrega y seguimiento. se le explica al cliente la gestión, queda conforme con la atención brindada al requerimiento". 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:**

---

CATALINA ARCILA BETANCUR

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

## Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectrónico 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 EnviaElectrónico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1455894
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	angiepalaciossalserna98@gmail.com - Yadira Serna Urrutia
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13236987-C2Q5
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-11 13:50
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<a href="#">1</a>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/12/11 Hora: 13:51:07		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/11 13:51:07  <b>Política:</b> 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.			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo está llena.)</b>	Fecha: 2025/12/11 Hora: 13:51:08	Dec 11 13:51:08 cl-t205-282cl postfix /smtp[16598]: 26CC8124854A: to=<angiepalaciossalserna98@gmail.com>; relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26]:25, delay=1.4, delays=0.12/0/1/0.2, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] 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-42fa8a637b4si5456066f8f.88 - gsmp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/11 14:02:07  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificación</b>	Fecha: 2025/12/11 Hora: 14:02:10	Consumo para id 1455894, 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-13236987-C2Q5

### 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-13236987-C2Q5-3490.pdf	application/pdf	60999ff4305eefb0387a8bb6098287218c3ee969ed652dabdb193aba1acf800a

### 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-13236987-C2Q5..

Gracias por utilizar los medios digitales

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