

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
16/01/2026 22/01/2026

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-13305596-Q7P8

Fecha Creación: 08/01/2026 02:05:36 PM

Contacto: Kelly Johana Salazar Arango

Instalación: 094528203000130000

Dirección: CR 58 B CL 43 -13

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: BELLO

Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la
factura

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Kelly Johana Salazar Arango CC:1035129413 Tel:3145218254 Dir:164029 / CR 58 B CL 43 - 13 Autoriza SMS:SI Correo:kellysalazar300@gmail.com Id:553e1d6f-a874-4c2f-af60-016979f965d8 Cliente inconforme porque no le llego la factura, esta es la _12 vez que sucede, indica que le llega intermitente, un mes si y al otro no, favor validar, pues no se encuentra inscrito en factura web.

Nro. Respuesta:

PQR-13305596-Q7P8

Fecha Respuesta: 13/01/2026 06:22:14 PM

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 de que no se observa ningún obstáculo para haber realizado la entrega correcta. Se entrega duplicado de factura del mes de enero y se indica a la usuaria que se hará control de entrega y seguimiento. Se le explica al cliente la gestión, queda conforme con la atención brindada al requerimiento. Familiar, Kelly Jhoana Arango. 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:	1473907
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	kellysalazar300@gmail.com - Kelly Johana Salazar Arango
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13305596-Q7P8
Fecha envío:	2026-01-15 12:54
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	1

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2026/01/15 Hora: 12:56:07		Tiempo de firmado: 2026/01/15 12:56:07 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 está llena.)	Fecha: 2026/01/15 Hora: 13:03:09	Jan 15 13:03:09 cl-t205-282cl postfix /smtp[23055]: C529C1248808: to=<kellysalazar300@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.135.27]:25, delay=422, delays=419/1.2/1.2/0.14, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.135.27] 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 586e51a60fabf-4044be028a8si196389fac.279 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/15 13:21:42 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2026/01/15 Hora: 13:21:44	Consumo para id 1473907, 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-13305596-Q7P8

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-13305596-Q7P8-375.pdf	application/pdf	b437bd2d11fe001f5fb6ec13267a9077465025c6e94e146a12e0aecf56435c99

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-13305596-Q7P8..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co