

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

17/09/2025

23/09/2025

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-13019205-L4N1 Fecha Creación: 11/09/2025 02:23:46 PM

Contacto: Jhon Alexander Velasco Santiago

Instalación: 177003886106000000

Dirección: RURAL_177003886106000000_177003886106000000

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: GIRARDOTA

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

Detalle de lo solicitado:

El cliente, en calidad de uno de los propietarios, presenta una queja indicando que hace dos meses no entregan la factura correspondiente al contrato No.13140294, asociado a la instalación N.º 177003886106000000 en el municipio de Girardota.

Nro. Respuesta: PQR-13019205-L4N1 Fecha Respuesta: 15/09/2025 06:14:24 AM

Resultado: Accede imputable a EPM

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 Imputable, debido a que se evidencia error 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 el personal operativo dejó la factura en casa aledaña generando inconformidad por parte del usuario. Se entrega duplicado de la factura del mes de agosto. 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:

YAMILE ANDREA TORRES SUAREZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

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 en los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

| | |
|-----------------------------|---|
| Id mensaje: | 1399975 |
| Remitente: | admin@epm.com |
| Cuenta Remitente: | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co |
| Destinatario: | jjalexvelasco94@hotmail.com - Jhon Alexander Velasco Santiago |
| Asunto: | Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13019205-L4N1 |
| Fecha envío: | 2025-09-16 14:34 |
| Documentos Adjuntos: | Si |
| Estado actual: | No fue posible la entrega al destinatario |

Trazabilidad de notificación electrónica

| Evento | Fecha Evento | Detalle |
|---|-------------------------------------|---|
| Mensaje enviado con estampa de tiempo | Fecha: 2025/09/16 Hora: 14:35:13 | Tiempo de firmado: Sep 16 19:35:13 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.) | Fecha: 2025/09/16 Hora: 14:35:13 | Sep 16 14:35:13 cl-t205-282cl postfix/smtp[13017]: 6EC4712487F2: to=<jjalexvelasco94@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.9.27]:25, delay=0.44, delays=0.12/0/0.19/0.13, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.9.27] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [BL02EPF0002992C.namprd02.prod.outlook.com 2025-09-16T19:35:13.809Z 08DDF43B7E72019E] (in reply to RCPT TO command)) |
| Consumo WS notificacion | Fecha: 2025/09/16 Hora: 14:45:28 | Consumo para id 1399975, 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.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13019205-L4N1

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-13019205-L4N1..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

| Nombre | Suma de Verificación (SHA-256) |
|------------------------------------|---|
| Detalle-PQR-13019205-L4N1-9827.pdf | 507d22abb916cceb5ec15427d41c4942a12c67436ff2e353914513065e9efe3 |

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.

www.envia.co