

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

20/01/2026

26/01/2026

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-13321084-S3N5

Fecha Creación: 15/01/2026 01:03:52 PM

Contacto: Marisol Zapata Valencia

Instalación: 177000591551000000

Dirección: RURAL_177000591551000000_177000591551000000

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: GIRARDOTA

Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la
factura

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

MARISOL ZAPATA VALENCIA CC: 39212043 Tel: 3105419531 / 3148320792 Dir:
RURAL_177000591551000000_177000591551000000 Autoriza SMS: SI Correo:
edgarivanrestrepo@hotmail.com Id: c8be7148-edb0-4173-9deb-7b4569b25d62 Contrato 12701792 /
2120764 ciclo 13. Usuaría inconforme porque no le llegó la factura, esta es la 3 vez que sucede, no se
encuentra inscrito en factura web. No presenta observación por parte del personal. Pide que cada mes
la factura la dejen en la direcciones que corresponden. Favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-13321084-S3N5

Fecha Respuesta: 18/01/2026 06:00:19 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 evidencian errores 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 que no se observa ningún obstáculo para haber realizado la entrega correcta. Se entrega duplicado de factura del mes de enero y se hará control de entrega y seguimiento. En el momento de la atención de queja, la casa se encuentra sola; se contacta al usuario vía telefónica sin tener respuesta." 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:

CLAUDIA MARIA GALLO FORONDA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1475531
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	edgarivanrestrepo@hotmail.com - Marisol Zapata Valencia
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13321084-S3N5
Fecha envío:	2026-01-19 10:22
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: 2026/01/19 Hora: 10:23:20		Tiempo de firmado: 2026/01/19 10:23:20 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: 2026/01/19 Hora: 10:23:21	Jan 19 10:23:21 cl-t205-282cl postfix /smtp[13870]: 5357112485B6: to=<edgarivanrestrepo@hotmail.com> , relay=hotmail-com.olc.protection.outlook . com[52.101.42.11]:25, delay=0.83, delays=0.09/0/0.52/0.22, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.42.11] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [CO1PEPF000044F6.namprd21.prod.outlook.c o m 2026-01-19T15:23:21.011Z 08DE560C1A80735B] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/19 10:34:40 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/01/19 Hora: 10:34:44	Consumo para id 1475531, 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-13321084-S3N5

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-13321084-S3N5-65.pdf	application/pdf	ac417e3c318a332d7667f95d73b3d0eeae606dbd3e74c72f923e33b3fca5bd32

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-13321084-S3N5..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co