

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

**Fijación en cartelera      Retiro en cartelera**

**22/01/2026**

**28/01/2026**

**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-13313129-H8N8

Fecha Creación: 13/01/2026 12:44:49 PM

Contacto: Ana Erica Agudelo Zapata

Instalación: 055128109300460102

Dirección: CR 18 A CL 59 C -46 (INTERIOR 102 )

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Prepago

Municipio: MEDELLIN

Causa: Demora en Atender Petición

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: ANA ERICA AGUDELO ZAPATA Cc: 1017158400 Tel: 3154384590 Dir: CR 18 A CL 59 C -46 (INTERIOR 102 ) Contrato: n/a Autoriza SMS: SI Correo: ericazapata1234@gmail.com Id: b9cc653d-9424-44db-a951-6187ed68939a Observación: PED-3605445-C4Q6 Solicitud de fénix 23580726, usuaria presenta inconformidad con la demora en la atención a la solicitud para la instalación del servicio de Energía prepago está en estado PENDI-523-Enería Prepago Nuevo, ya se cumplió ANS no han dado solución, Favor validar

Nro. Respuesta: PQR-13313129-H8N8 Fecha Respuesta: 19/01/2026 02:39:36 PM

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 la demora en la atención. Nuestro equipo informa lo siguiente: "Solicitud 23580726 ejecutada el 19 de enero de 2026 y quedo con servicio". 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



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

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>Id mensaje:</b>       | 1477704  |
| <b>Remitente:</b>        | Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com                |
| <b>Cuenta Remitente:</b> | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co                  |
| <b>Destinatario:</b>     | ericazapata1234@gmail.com - Ana Erica Agudelo Zapata         |
| <b>Asunto:</b>           | Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13313129-H8N8 |
| <b>Fecha envío:</b>      | 2026-01-21 09:31   |
| <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><br><br>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. | Fecha: 2026/01/21<br>Hora: 09:33:11 |   | <b>Tiempo de firmado:</b><br>2026/01/21 09:33:11<br><br><b>Política:</b><br>1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo está llena.)</b>   | Fecha: 2026/01/21<br>Hora: 09:33:13 | Jan 21 09:33:13 s12146759 postfix /smtp[1156076]: A709A1E01246: to=<ericazapata1234@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.26]:25, delay=1.6, delays=0.09/0/1.2/0.27, 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-4358f14fe32si8762687f8f.28 7 - gsmtp (in reply to RCPT TO command)) | <b>Tiempo de firmado:</b><br>2026/01/21 09:44:08<br><br><b>Política:</b><br>1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● <b>Consumo WS notificación</b>   | Fecha: 2026/01/21<br>Hora: 09:44:11 | Consumo para id 1477704, 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-13313129-H8N8

### 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-13313129-H8N8-3113.pdf | application/pdf | 144a47c923c038a299e30d3678195494f7c38fff724c8e80eb44f74025275ab1 |

### 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-13313129-H8N8..

Gracias por utilizar los medios digitales

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