

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera **Retiro en cartelera**
22/12/2025 **29/12/2025**

Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-13250830-V1J7 Fecha Creación: 12/12/2025 08:17:43 AM
Contacto: Liseth Carolina Romaña Escobar
Instalación: 190046100283980000
Dirección: RURAL_190046100283980000_190046100283980000
Meses Reclamados:
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: APARTADÓ
Causa: Inconformidad con la Información Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Liseth Carolina Romaña Escobar Cc: 1028025904 Tel: 3147446085-3245694526 Dir jhonedinsonquinonez7@gmail.com Autoriza SMS: si Correo jhonedinsonquinonez7@gmail.com Id ea6a28b6-a531-48a3-8549-a6e75da4c1cb Fecha y hora en la cual llamó el usuario: 24/11 15:20 Teléfono donde llamó el usuario: desde el telefono de la oficina de apartado Se comunica usuaria inconforme ya que se comunico a la línea y le atendió Yanalis Guarín Calderón quien al parecer le brindo una información errada sobre un pago parcial que podía hacer y el 28/11 le suspendieron el servicio, se solicita revisar llamada, por favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-13250830-V1J7 Fecha Respuesta: 18/12/2025 01:15:50 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, hemos analizado el requerimiento relacionado con su inconformidad presentada a través de nuestra línea telefónica: Se comunica usuaria inconforme ya que se comunicó a la línea y le atendió Yanalis Guarín Calderón quien al parecer le brindo una información errada sobre un pago parcial que podía hacer y el 28/11 le suspendieron el servicio, se solicita revisar llamada, por favor validar. Con el propósito de dar respuesta a su inconformidad, le informamos que no encontramos registro de llamadas en la línea de Orientación a la factura realizadas por la señora Liseth Carolina Romaña Escobar del municipio de Apartadó para la fecha señalada del 24 de noviembre de 2025, de igual manera no contamos con asesoras cuyo nombre sea Yanalis Guarín Calderón o similares a este. Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que no se presentaron errores informativos, procedimentales ni actitudinales por parte de nuestros colaboradores desde el área de Orientación a la Factura. Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios. Empresas Públicas de Medellín, E.S.P.

Resuelto por:

YENNY ALEJANDRA GUTIERREZ CALDERON

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: | 1461453 |
| Remitente: | Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com |
| Cuenta Remitente: | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co |
| Destinatario: | jhonedinsonquinonez7@gmail.com - Liseth Carolina Romaña Escobar |
| Asunto: | Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13250830-V1J7 |
| Fecha envío: | 2025-12-19 14:34 |
| 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 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: 2025/12/19 Hora: 14:36:49 | | Tiempo de firmado: 2025/12/19 14:36:49 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: 2025/12/19 Hora: 14:36:50 | Dec 19 14:36:50 cl-t205-282cl postfix /smtp[4188]: EFE1B12487F7: to=<jhonedinsonquinonez7@gmail.com> ; , relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.20.26]:25, delay=0.7, delays=0.12/0.45/0.14, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.20.26] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuc h User 41be03b00d2f7-c1e7d6ac374si4644252a12.42 0 - smtp (in reply to RCPT TO command)) | Tiempo de firmado: 2025/12/19 14:47:42 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● Consumo WS notificacion | Fecha: 2025/12/19 Hora: 14:47:44 | Consumo para id 1461453, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente | |

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-13250830-V1J7

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-13250830-V1J7-3934.pdf | application/pdf | 15b5b01531fe7f9d8a6d5b445039f2a5f8c5de5c91d2c7b1f8c72e9d94e628e4 |

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-13250830-V1J7..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co