

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
23/02/2026 27/02/2026

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-13405814-Y9M6

Fecha Creación: 12/02/2026 04:09:08 PM

Contacto: Sirley Jhoana Parra Trejos

Instalación: 095619208440240000

Dirección: CL 59 B CR 68 DD -24

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Prepago

Municipio: BELLO

Causa: Demora en Atender Petición

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Sirley Jhoana Parra Trejos Cc: 43901921 Tel: 3136220972- Dir CL 59 B CR 68 DD -24 Autoriza SMS: si Correo nanatrejos164@gmail.com Id b2377c74-efe7-498f-b5bc-bd16032b9134 Orden en sicoper 49938774 atendido 11/02 SE NORMALIZA INSTALANDO MEDIDOR PREPAGO NUEVO DEFINITIVO. Se comunica usuaria para informar que no ha podido hacer recargas, por favor actualizar en el sistema.

Nro. Respuesta: PQR-13405814-Y9M6

Fecha Respuesta: 19/02/2026 11:09:16 AM

Resultado: No Accede

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 No imputable, debido a que no se evidencian errores de procedimientos por parte del personal. Nuestro equipo informa lo siguiente: "En atención a su solicitud, se realizó la validación correspondiente de la tarjeta N.º 0008095. Se identificó una incidencia en la plataforma Driivz que estaba afectando su funcionamiento. Informamos que la situación ya fue corregida por el área correspondiente, por lo que la tarjeta se encuentra activa y disponible para su uso. Agradecemos que pueda realizar una nueva prueba. En caso de presentarse nuevamente algún inconveniente, quedamos atentos para brindarle el apoyo necesario". 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.



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:	1501809
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	nanatrejos164@gmail.com - Sirley Jhoana Parra Trejos
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13405814-Y9M6
Fecha envío:	2026-02-20 13:24
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: 2026/02/20 Hora: 13:25:24		Tiempo de firmado: 2026/02/20 13:25:24 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: 2026/02/20 Hora: 13:25:25	Feb 20 13:25:25 mail postfix/smtp [2646581]: D93731E202EA: to=<nanatrejos164@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26]:25, delay=0.24, delays=0.09/0.12/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26] 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 6a1803df08f44-8971cddec721si290749606d6.5 2 7 - gsmt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/20 13:35:58 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/20 Hora: 13:36:01	Consumo para id 1501809, 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-13405814-Y9M6

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-13405814-Y9M6-255.pdf	application/pdf	39eb1a4ef596302321d5b2ee2f96a87a39b88a0c8847ca8318929ebbcc8f8967

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-13405814-Y9M6..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co