

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM**

FIJACIÓN EN CARTELERIA DESFIJACIÓN EN CARTELERIA

10 JUL 2025

16 JUL 2025

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.996 - 1

**Advertencia: La notificación
se considera emitida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso**

Caso Nro: PQR-12823122-N7C8

Fecha Creación: 01/07/2025 05:13:26 PM

Contacto: Osman Arturo Martinez Usuga

Instalación: 055512100000460122

Dirección: CL 52 A CR 50 -46 (INTERIOR 122)

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la
factura

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Osman Arturo Martinez Usuga Cc: 71317926 Tel: 3145204772 Dir: CL 52 A CR 50 -46
(INTERIOR 122) Autoriza SMS: Correo: martinezosman7926@gmail.com Id:
e7593148-d42c-465c-a82c-bc9f5cdda198 Usuario inconforme porque no le llega la factura física del
contrato 11277301, dice que hace 6 años esta en el inmueble y nunca la ha recibido. Se verifica el
contrato y tiene envío físico. Favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-12823122-N7C8

Fecha Respuesta: 06/07/2025 07:01:08 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 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 no se observa ningún obstáculo para haber realizado la entrega correcta. Se entrega duplicado de factura del mes de junio; se indica que se hará control de entrega y seguimiento. Se le explica al cliente la gestión y 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:

CLAUDIA MARIA GALLO FORONDA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



**Bienvenidos a
envía electrónico**

Aquí podrás acceder de manera
fácil y segura a nuestro Servicio.

Documentos Electrónicos

www.envia.co

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1).

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1354759
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: martinezosman7926@gmail.com - Osman Arturo Martinez Usuga
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12823122-N7C8
Fecha envío: 2025-07-08 17:23:24
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: 1



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<ul style="list-style-type: none"> Mensaje enviado con estampa de tiempo <p>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.</p>	<p>Fecha: 2025/07/08 Hora: 17:24:10</p>		<p>Tiempo de firmado: 2025/07/08 17:24:10</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario 	<p>Fecha: 2025/07/08 Hora: 17:24:13</p>	<p>Jul 8 17:24:13 cl-1205-282cl postfix/smtp[13399]: A595B12487F8: to=, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.COM[173.194.208.27]:25, delay=2.5, delays=0.32/0.34/1.7/0.19, dsn=4.2.2, status=bferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.COM[173.194.208.27] 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 46e09a7af769-73c9fa1aa1bsi6914927a34.310 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))</p>	<p>Tiempo de firmado: 2025/07/08 17:34:35</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>

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-12823122-N7C8

 **Cuerpo del mensaje:**

Haga clic aquí para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

 **Adjuntos**

Para acceder al contenido de los archivos adjuntos, por favor haga clic en el nombre de cada uno de ellos.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de verificación (sha256)
Detalle-PQR-12823122-N7C8-3134.pdf	application/pdf	b12b7fcb4727fbb80df7a68b6f18268b5b6271288fc14f9512ba0cd91ad52e31

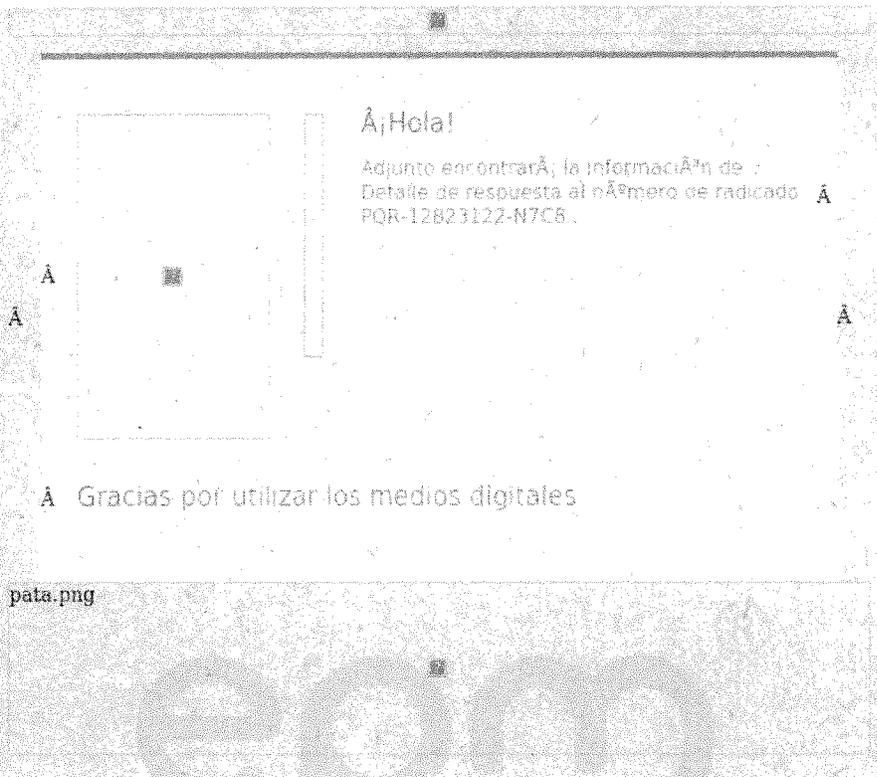
 **Descargas**

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 firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrarán la información de:
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-12823122-N7C6.

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png