



NIT. 990.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12678953-Z9H6 Fecha Creación: 08/05/2025 01:55:51 PM
Contacto: Esther Anais Lopez Cisneros
Instalación: 05942900000670302
Dirección: CR 49 CL 90 -67 (INTERIOR 302)
Meses Reclamados:
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Suspensión o corte del servicio Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Esther Anais Lopez Cisneros Permiso por protección temporal: 4871557 Tel: 3016225209 Dir: CR 49 CL 90 -67 (INTERIOR 302) Autoriza SMS: Correo: anaaislc16@gmail.com Id: 372a3526-7bf4-42cf-945d-a8483183f60c Cliente insiste con orden #549540237 que dejaron del 28 de abril observación "Sello #: XXXX | Queda con servicio | Novedades: no se instala el sello ya que se encontró reconectado de breckes. Usuaría asegura continua sin servicio y que nunca han manipulado el medidor. Solicita garantía de la reconexión. Se le da manejo de objeciones. Exige queja. Favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-12678953-Z9H6 Fecha Respuesta: 11/05/2025 06:00:50 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. Nuestro equipo informa lo siguiente: "reconexión del servicio de energía fue adecuada, según la orden 549540237. Los breakers internos estaban en estado off. Se explica el procedimiento y queda conforme. Se verifica carga garantizando el servicio en óptimas condiciones." 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 podrá acceder de manera
fácil y segura a nuestro Servicio:

[Acceso al Servicio](#)

www.andes.gov.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: 1318950
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanas.com.co
Destinatario: anaisic16@gmail.com - Esther Anais Lopez Cisneros
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12678953-Z9H6
Fecha envío: 2025-05-12 15:39:23
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: 2025/05/12 Hora: 15:40:12</p>		<p>Tiempo de firmado: 2025/05/12 15:40:12</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: 2025/05/12 Hora: 15:40:13</p>	<p>May 12 15:40:13 rd-1265-282cl postfix/smtp[2569]: 8F7E812487D0: to=, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.122.26]:25, delay=0.74, delays=0.18/0.48/0.08, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.122.26] 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=NoSuchUser 6a1803df08f44-6f6e39f7830a93621756d6,13 2 - smtp (in reply to RCPT TO command))</p>	<p>Tiempo de firmado: 2025/05/12 15:50:44</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 recapione 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-12678953-Z9H6

 **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)
Detalles-PQR-12678953-Z9H6-2868.pdf	application/pdf	d1ea247e303343f533395ee550fc4906588faa186e06ef15718b598335d023f

 **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 encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR 12678953-7966

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

