

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM**
FITACIÓN EN CARTELERA DESFITACIÓN EN CARTELERA
15 JUL 2025 21 JUL 2025
**Advertencia: La notificación
se considera partida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso**



NIT. 890.804.898 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12838511-P1P0 Fecha Creación: 07/07/2025 02:39:04 PM
Contacto: Fabio De Jesus Gutierrez Cano
Instalación: 024210105111610106
Dirección: CL 40 A SUR CR 25 AA -161 (INTERIOR 106)
Meses Reclamados:
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: ENVIGADO
Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la factura Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Fabio De Jesús Gutierrez Cano CC:98543903 Tel:3207671786 Dir:1486606 / 1486604 / CL 40 A SUR CR 25 AA -161 (INTERIOR 106) / CL 40 A SUR CR 25 AA -161 (INTERIOR 105) Autoriza SMS:SI Correo:fabioGutierrez06@hotmail.com Id:4e02741a-921d-4453-a4a6-b8dba2f40202 OBS:Cliente inconforme porque no le llego la factura, esta es la 6 vez que sucede, ciclo 13, favor validar, pues no se encuentra inscrito en factura web.

Nro. Respuesta: PQR-12838511-P1P0 Fecha Respuesta: 10/07/2025 05:00:54 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: "Se visita instalación y al revisar la información para la atención de la queja pudimos darnos cuenta que el personal operativo entrego la factura adecuadamente. La factura se deja en entrada común con reja que permanece cerrada, con buzón donde todos los recientes tienen acceso a dicho buzón. 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.



www.envia.co

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectrónico 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: 1357704
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
 Destinatario: fabiogutierrezz06@hotmail.com - Fabio De Jesus Gutierrez Cano
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12838511-P1P0
 Fecha envío: 2025-07-11 17:14:09
 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>	Fecha: 2025/07/11 Hora: 17:15:54		Tiempo de firmado: 2025/07/11 17:15:54 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario 	Fecha: 2025/07/11 Hora: 17:15:57	Jul 11 17:15:57 cl-t205-282cl postfix/smp[26750]: E6D6A124881B; to=, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.COM[52.101.68.28]:25, delay=2.3, delays=0.19/0/1.8/0.3, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.COM[52.101.68.28] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [DU2PEPF00028D10.eurprd03.prod.outlook.com 2025-07-11T22:15:56.978Z 08DDBF14B36C6F21] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/07/11 17:27:02 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

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-12838511-P1P0

 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-12838511-P1P0-2008.pdf	application/pdf	7e76d11aa0afbc137cab866e6e2de13680e1f502fc39a3a15e6284112a340d6

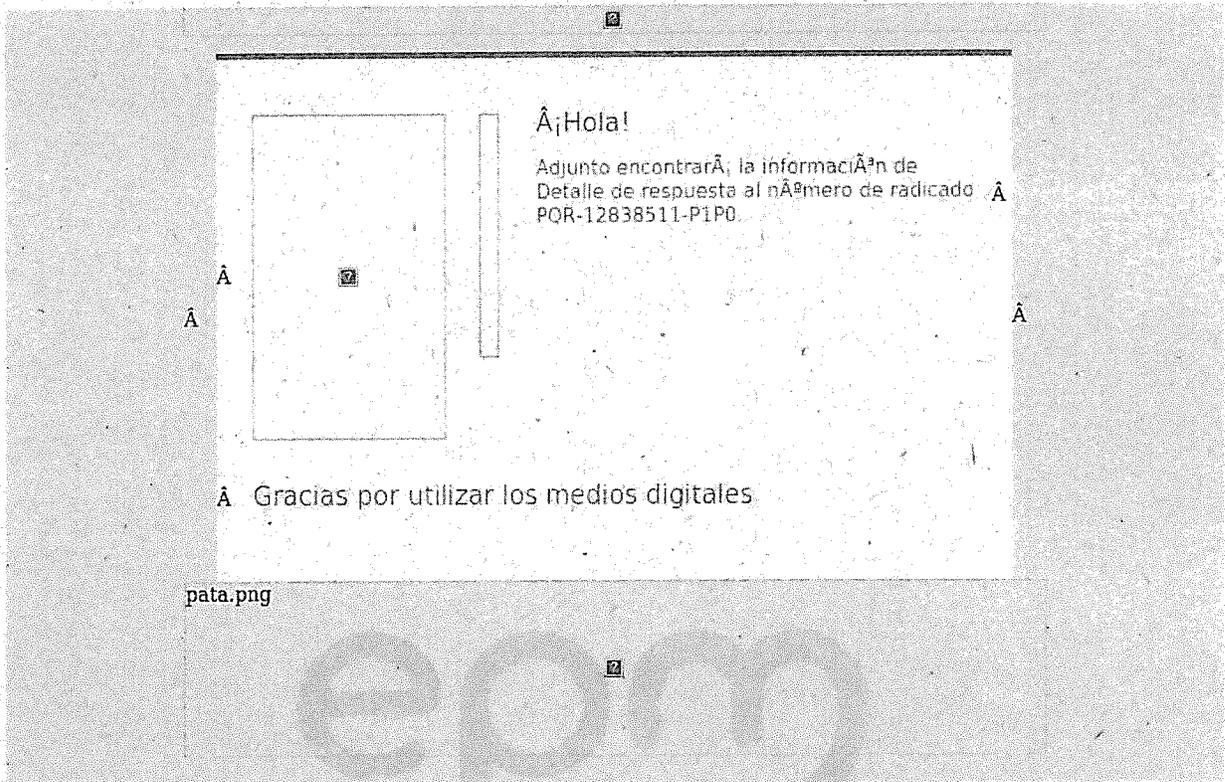
 Descargas

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



pata.png

