CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
27/08/2025	02/09/2025

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

RESULTADO A SU SOLICITUD

epm®

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12956733-D4F8 Fecha Creación: 21/08/2025 09:22:58 AM

Contacto: Sandra Patricia Parra Monsalve

Instalación: 060323107300630111

Dirección: CR 33 A CL 107 C -63 (INTERIOR 111)

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN

Causa: Comportamiento Funcionario, trabajador o contratista Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Sandra Patricia Parra Monsalve CC: 43477544 Tel:3113627530 -3195781741 CR 33 A CL 107 C -63 (INTERIOR 111) Correo: sandraparra7544@emsa.edu.co Id:094179e2-112f-4049-b176-a0c32f1062ea Cliente desea manifestar su inconformidad con la actitud de la funcionaria LISETH HIGUITA de la oficina la Herrera (Popular) El día de ayer 20/8/2025 a la 13:30pm se acerco con su hija y su nieto de brazos a solicitar información sobre una notificación que le había llegado para legalizar energía y la funcionaria no fue amable, no quiso revisar. Era pegada del celular, lo único que hizo fue evadirle y hablarle gritado. Pero no quiso orientarles fue muy grosera y no pudo obtener información a su inquietud. Considera no tiene la mejor actitud para atender a los usuarios.

Nro. Respuesta: PQR-12956733-D4F8 Fecha Respuesta: 22/08/2025 06:06:11 PM

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 logra el contacto con la usuaria, ya que no contestó en ninguna de los dos números de contacto; se le deja mensaje de voz. Nuestro equipo informa lo siguiente: “La funcionaria manifiesta que la clienta llego formal informando sobre una visita que le hicieron por una energía sin legalizar, se le recibió la tirilla y verificó e informó que ahí le daban un plazo para legalizar o que sin previo aviso le suspendían. Se le indicó que debía traer los documentos del electricista e incluso se le entregaron los formatos, por lo que la funcionaria dice que no entiende por qué manifiesta que no se le brindó la información. La funcionaria dice que lo del celular es falso y que la hija quien la acompañaba fue grosera diciendo que no le podían suspender el fraude pues ella tenía un bebé. Se le indicó que sí era posible dicha suspensión y como decía en la tirilla, era sin previo aviso. También manifestó molestia porque solo le dejaron la tirilla a la mamá y que el barrio estaba lleno de fraudes. La hija salió antes que la mamá muy enojada que porque en la oficina no le solucionaban nada para que no le suspendieran. Se cumplió con el debido proceso y la información correcta.” 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.

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 en los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1386002
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	sandraparra7544@emsa.edu.co - Sandra Patricia Parra Monsalve
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12956733-D4F8
Fecha envío:	2025-08-26 11:50
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
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: 2025/08/26** **Hora: 12:34:01**	**Tiempo de firmado:** Aug 26 17:34:01 2025 GMT **Política:** 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
No fue posible la entrega al destinatario (El dominio de la cuenta no existe.)	**Fecha: 2025/08/26** **Hora: 12:34:01**	Aug 26 12:34:01 cl-t205-282cl postfix/smtp[25169]: 0B0021248804: to=<sandraparra7544@emsa.edu.co>, relay=none, delay=0.24, delays=0.06/0.13/0.06/0, dsn=5.4.4, status=bounced (Host or domain name not found. Name service error for name=emsa.edu.co type=A: Host not found)
Consumo WS notificacion	**Fecha: 2025/08/26** **Hora: 12:46:08**	Consumo para id 1386002, estado 54: --- [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.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase “Queued mail for delivery” se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12956733-D4F8

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12956733-D4F8..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12956733-D4F8-9360.pdf	f39bd8c4b068b4461e7152b028beb29432e5b501ef7437701560162c58da0574

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.

www.envia.co