

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
29/08/2025 04/09/2025

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-12962747-X5Y9 Fecha Creación: 25/08/2025 08:29:08 AM

Contacto: Maria De Las Mercedes Hincapie Castaño

Instalación: 061627003000070201

Dirección: CR 67 CL 113 -7 (INTERIOR 201)

Meses Reclamados:

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN

Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la Departamento: Antioquia
factura

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Maria De Las Mercedes Hincapie Castaño Cc: 32538915 Tel: 3213277525 Dir: 11225469 / CR 67 CL 113 -7 (INTERIOR 201 Autoriza SMS: SI Correo: hincapiecastanon@gmail.com Id: b07fd877-af78-4aff-bd4f-0fc96ca40370 Cliente inconforme porque no le llegó la factura, esta es la 4 vez que sucede, ciclo 20, favor validar, pues no se encuentra inscrito en factura web.

Nro. Respuesta: PQR-12962747-X5Y9 Fecha Respuesta: 27/08/2025 09:40:37 AM

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 la vivienda es de fácil acceso y esta bien marcada; no se encuentra ningún obstáculo para la entrega de la factura, aunque la usuaria manifiesta que no le está llegando. Se deja duplicado de la factura del mes de junio bajo puerta. Se hará control de entrega y seguimiento." 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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1387911
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	hincapiecastanon@gmail.com - Maria De Las Mercedes Hincapie Castaño
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12962747-X5Y9
Fecha envío:	2025-08-28 13:08
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: 2025/08/28 Hora: 13:10:35	Tiempo de firmado: Aug 28 18:10:35 2025 GMT 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: 2025/08/28 Hora: 13:10:36	Aug 28 13:10:36 cl-t205-282cl postfix/smtp[17133]: 94072124880B: to=<hincapiecastanon@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.122.27]:25, delay=0.41, delays=0.12/0.02/0.14/0.12, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.122.27] 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 af79cd13be357-7fc0c80c3b4si13645485a.241 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/08/28 Hora: 13:21:28	Consumo para id 1387911, 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.

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-12962747-X5Y9

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12962747-X5Y9..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12962747-X5Y9-7514.pdf	c22da51f7382b168352e39e5701e1f6d384e6ed3fd5be961f9a592e2ee81f740

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