

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

**Fijación en cartelera      Retiro en cartelera**

**02/01/2026**

**08/01/2026**

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

**RESULTADO A SU SOLICITUD**



NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-13285346-Q6K3

Fecha Creación: 29/12/2025 03:02:21 PM

Contacto: Olga Cecilia David Londoño

Instalación: 055128109300460205

Dirección: CR 18 A CL 59 C -46 (INTERIOR 205 )

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la  
factura

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Olga Cecilia David Londoño CC: 43485311 Tel: 3137143058 Dir: CR 18 A CL 59 C -46 (INTERIOR 205 ) Autoriza SMS: SI Correo: olgaceciliadavidlondono@hotmail.com Id: be8df03b-9fe8-4f75-8830-2f2c4ec4752c Contrato 13227192 ciclo 11. Cliente inconforme porque no le llego la factura, esta es la 3 vez que sucede, no se encuentra inscrito en factura web. No presenta observación por parte del personal. Pide que cada mes la factura la dejen en la dirección que corresponde. Favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-13285346-Q6K3

Fecha Respuesta: 30/12/2025 09:06:23 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 evidencia error 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 de que el personal operativo dejó la factura con vecinos generando inconformidad por parte de la usuaria. Se le recomienda a la usuaria instalar la placa de la nomenclatura para tener una mejor ubicación de la vivienda. Se entrega duplicado de la factura del mes de diciembre. Se indica que 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:**

---

CATALINA ARCILA BETANCUR  
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 los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1467603
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	olgaceciliadavidlondono@hotmail.com - Olga Cecilia David Londoño
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13285346-Q6K3
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-31 10:55
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/12/31 Hora: 10:56:31		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/31 10:56:31  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/12/31 Hora: 10:56:32	Dec 31 10:56:32 cl-t205-282cl postfix /smtp[25215]: CF0D612487E1: to=<olgaceciliadavidlondono@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.40.5]:25, delay=0.59, delays=0.11/0/0.32/0.16, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.40.5] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [CY4PEPF0000EDD7.namprd03.prod.outlook.com 2025-12-31T15:56:32.323Z 08DE457009479008] (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/31 11:06:51  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/31 Hora: 11:06:53	Consumo para id 1467603, 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.

Contenido del mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13285346-Q6K3

Cuerpo del mensaje:

Haz [clic aquí](#) para ir al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13285346-Q6K3-9916.pdf	application/pdf	c18aef986d1ce6cb9bc1d8356c66cff4e5af510cc0f32f51163bb0d20641d900

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 acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

## Vista del Contenido

body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

### Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de  
Detalle de respuesta al número de  
radicado PQR-13285346-Q6K3..

Gracias por utilizar los medios digitales

[www.envia.co](http://www.envia.co)