

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

06/02/2026 12/02/2026

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-13369930-J5F6

Fecha Creación: 02/02/2026 12:45:44 PM

Contacto: Maria Dorangel Tobon Muñeton

Instalación: 073629202000360000

Dirección: CR 69 B CL 32 -36

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Potable

Municipio: ITAGUI

Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la factura

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Maria Dorangel Tobon Muñeton Cc: 42749759 Tel:3126086375 Dir: CR 69 B CL 32 -36 Autoriza SMS: si Correo: 257@gmail.com Id: bc3e76f8-9af2-4a2b-8bd4-e47028c38c63 Cliente inconforme porque no le llego la factura, esta es la tercera vez que sucede, favor validar, pues no se encuentra inscrito en factura web.

Nro. Respuesta:

PQR-13369930-J5F6

Fecha Respuesta: 04/02/2026 02:32:35 PM

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 no se observa ningún obstáculo para haber realizado la entrega correcta. Se entrega duplicado de factura del mes de enero y se indica que se hará control de entrega y seguimiento. Se le explica al cliente la gestión, 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 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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1489472
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	257@gmail.com - Maria Dorangel Tobon Muñeton
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13369930-J5F6
Fecha envío:	2026-02-05 17:26
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	1

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2026/02/05 Hora: 17:27:08	Feb 05 17:27:08 mail postfix/smtp [3666493]: OF8721E20345: to=<257@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[64.233. 1.78.26]:25, delay=0.23, delays=0.09/ 0.12/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26]] 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=NoSuc h User d75a77b69052e- 50639151280si9228111cf.53 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/05 17:38:28 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2026/02/05 Hora: 17:27:09		Tiempo de firmado: 2026/02/05 17:27:09 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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.			
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/05 Hora: 17:38:32	Consumo para id 1489472, 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-13369930-J5F6

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-13369930-J5F6-8912.pdf	application/pdf	d9218dba677b7ed776eb2bd6343ad0f0cd0e176c1659fcc4a0af0d587fdec984

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-13369930-J5F6..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co