

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
15/12/2025 19/12/2025

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-13237215-V1T2

Fecha Creación: 04/12/2025 05:30:32 PM

Contacto: Jhon Jairo Rojano Carmona

Instalación: 056326106610510000

Dirección: CR 36 A CL 66 FA -51

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Residual

Municipio: MEDELLIN

Causa: Demora en Reparar Daño

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Jhon Jairo Rojano Carmona Cc: 19708161 Tel: 3166241847 Dir: CR 36 A CL 66 FA -51
Autoriza SMS: si Correo: jhonjairorojano@gmail.com Id: 7aa9895c-5e62-42b4-af38-703f73878aa6
Solicitud en hidro 5891039 para Reparación en red creada desde el 13/11 y en estado cerrada. Cliente
inconforme porque aún no le han reparado el daño y lleva mas de 5 meses esperando por lo cual exige
ingresar la queja y una solución lo antes posible. Solicita pronta atención.

Nro. Respuesta: PQR-13237215-V1T2

Fecha Respuesta: 09/12/2025 02:56:41 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Con el fin de dar respuesta a la queja presentada por medio de la Línea de Atención 44 44 115, le informamos que una vez gestionada la misma, se encontró que esta es no imputable. Se valida en el sistema y se evidencia que ingresó la verificación 5891039 para realizar actividades de desobstrucción de redes. Sin embargo, en la zona no se encontraban visibles las cámaras para proceder, por lo cual se generó la Orden de Trabajo 27101504 para el contrato de realces; el contratista logró realizar dos (2) MHs, y el tercero fue enviado para su ejecución mediante la OT 27284507 por parte del área de Mantenimiento. Una vez realizados los tres (3) MHs, se genera la solicitud 5916509 con el fin de que el equipo de desobstrucción realice la actividad correspondiente y se pueda brindar atención a la problemática presentada por el usuario en las viviendas fiscales de Villa Hermosa. Se evidencia que se vienen realizando las gestiones en los tiempos correspondientes para dar atención a la problemática del usuario. 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:

YENNY ALEJANDRA GUTIERREZ CALDERON

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

| | |
|--------------------------|--|
| Id mensaje: | 1455052 |
| Remitente: | Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com |
| Cuenta Remitente: | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co |
| Destinatario: | jhonjairorojano@gmail.com - Jhon Jairo Rojano Carmona |
| Asunto: | Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13237215-V1T2 |
| Fecha envío: | 2025-12-10 08:03 |
| Estado actual: | No fue posible la entrega al destinatario |
| Adjuntos: | <u>1</u> |

Trazabilidad de notificación electrónica

| Evento | Fecha Evento | Detalle | Estampa |
|--|-------------------------------------|---|--|
| ● Mensaje enviado con estampa de tiempo | Fecha: 2025/12/10 Hora: 08:05:47 | | Tiempo de firmado: 2025/12/10 08:05:47 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.) | Fecha: 2025/12/10 Hora: 08:05:48 | Dec 10 08:05:48 cl-t205-282cl postfix /smtp[31179]: 3757F12486E7: to=<jhonjairorojano@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=1.3, delays=0.12/0.92/0.29, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp ffacd0b85a97d-42fa6c48d96si705070f8f.486 - gsmt (in reply to RCPT TO command)) | Tiempo de firmado: 2025/12/10 08:16:28 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● Consumo WS notificacion | Fecha: 2025/12/10 Hora: 08:16:33 | Consumo para id 1455052, estado 55: --- [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-13237215-V1T2

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-13237215-V1T2-2964.pdf | application/pdf | 9d146fac0bbc0b0cb3418af4b8bed432a4831844c4d68858087b401f52de9579 |

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-13237215-V1T2..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co