

**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.



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:	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:	1

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.
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.			
● 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=0.12/0/0.92/0.29, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253. 1.16.27] 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 42fa6c48d96si705070f8f.486 - gsmtp (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