

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera 19/12/2025 **Retiro en cartelera** 26/12/2025

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-13161467-M6T2

Fecha Creación: 06/11/2025 08:09:06 AM

Contacto: Maria Nelly Toro

Instalación: 055713100000850000

Dirección: CL 53 A CR 70 -85

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Potable Prepago

Municipio: MEDELLIN

Causa: No conexión del servicio

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Maria Nelly Toro CC: 43048028 Tel: 3052435484 Dir: CL 53 A CR 70 -85 Correo: marianellypadillatoro3@gmail.com Id: 06c7bb35-c05c-4dee-8453-325b5816f486 Cliente con solicitud 5846963 Cambio de Tarjeta Agua Potable Prepago creada del 02/10/2025 en estado pendiente. Ans vencido. Se encuentran perjudicados para poder recargar. Solicitud agilidad.

Nro. Respuesta: PQR-13161467-M6T2 Fecha Respuesta: 16/12/2025 03:25:21 PM

Resultado: Accede imputable a EPM

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 imputable. Se realiza reposición de tarjeta por el gestor Aldair Ortiz el día 12/12/2025 se le indica al usuario el costo de la tarjeta por valor de 147.417, atiende Carlos Hernández cc 98555799 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:	1460564
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	marianellypadillatoro3@gmail.com - Maria Nelly Toro
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13161467-M6T2
Fecha envío:	2025-12-18 11:57
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: 2025/12/18 Hora: 11:58:32		Tiempo de firmado: 2025/12/18 11:58:32 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 no existe.)	Fecha: 2025/12/18 Hora: 11:58:33	Dec 18 11:58:33 cl-t205-282cl postfix /smtp[32517]: CFF2E124879C: to=<marianellypadillatoro3@gmail.com>; relay=gmail-smtp-in.l.google.COM [74.125.142.26] 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 41be03b00d2f7-c1d32c19192si4276075a12.180 - gsmtp (in reply to RCPT TO command)	Tiempo de firmado: 2025/12/18 12:08:47 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2025/12/18 Hora: 12:08:50	Consumo para id 1460564, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

Contenido del mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13161467-M6T2

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-13161467-M6T2-6526.pdf	application/pdf	9ce17ce6c45f9d24feee30ceba524ce27b5846ccb280ddf97c7e0ee5f41486a3

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-13161467-M6T2..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co