

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

22/01/2026

28/01/2026

**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-13326565-F5M6

Fecha Creación: 16/01/2026 05:58:13 PM

Contacto: Ladia Yanid Zabala Vera

Instalación: 058213203303210000

Dirección: CL 83 B CR 23 C -321

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la
factura

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Ladia Yanid Zabala Vera CC: 43998315 Tel: 3007716916 Dir: CL 83 B CR 23 C -321 Autoriza
SMS: no Correo: zabalaverayanid@hotmail.com Id: 1381ce7d-8e8c-45e9-b4bf-4d3ec76a5e8b Cliente
inconforme porque no le llego la factura, esta es la tercer vez que sucede, favor validar, pues no se
encuentra inscrito en factura web, se le esta entregando en las fechas erradas y llegan vencidas.

Nro. Respuesta: PQR-13326565-F5M6 Fecha Respuesta: 20/01/2026 10:32:30 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 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 la vivienda es de fácil acceso y esta bien marcada; no se encuentra ningún obstáculo para la entrega de la factura. Se entrega duplicado de la factura del mes de diciembre. Se indica que se hará control de entrega y seguimiento. Se le informa a la 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:	1477791
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	zabalaverayanid@hotmail.com - Ladia Yanid Zabala Vera
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13326565-F5M6
Fecha envío:	2026-01-21 13:11
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: 2026/01/21 Hora: 13:13:53		Tiempo de firmado: 2026/01/21 13:13:53 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: 2026/01/21 Hora: 13:13:54	Jan 21 13:13:54 s12146759 postfix /smtp[1744515]: 18B351E010D0: to=<zabalaverayanid@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.10.19]:25, delay=0.45, delays=0.09/0/0.26/0.1, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.10.19] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [BN1PEPF00005FFE.namprd05.prod.outlook.com 2026-01-21T18:13:54.239Z 08DE5462E67FAC63] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/21 13:24:32 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2026/01/21 Hora: 13:24:36	Consumo para id 1477791, 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-13326565-F5M6

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-13326565-F5M6-2990.pdf	application/pdf	f307b81b744dcaecf7f0c384d8cacf93dac2bed9fdc228627d9d3dc98d6f8e76

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-13326565-F5M6..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co