

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera      Retiro en cartelera  
22/12/2025                  29/12/2025

**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-13047161-H8L3

Fecha Creación: 23/09/2025 09:47:04 AM

Contacto: Henry Ruber Arias Franco

Instalación: 095526002300220000

Dirección: CR 56 CL 52 C -22

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Potable Prepago

Municipio: BELLO

Causa: No conexión del servicio

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Henry Ruber Arias Franco Cc: 98577394 Tel: 3113396992 Dir: mateoarias03@gmail.com  
Autoriza SMS: si Correo: mateoarias03@gmail.com Id: 6937676c-f152-4419-bb56-a30646c3699e  
Solicitud en hidro 5793586 para HV prepago creada desde el 21/08 y en estado pendiente. Cliente inconforme porque aún no le han instalado el servicio de acueducto, llamar antes de ir ya que el inmueble permanece solo. Solicita pronta atención.

Nro. Respuesta: PQR-13047161-H8L3

Fecha Respuesta: 17/12/2025 11:01:21 AM

Resultado: No Accede

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 No imputable, debido a que no se evidencian errores de procedimientos por parte del personal. Nuestro equipo informa lo siguiente: "Se realiza visita por Jhon Salazar el día 24-09-2025 quien identifica que vivienda no hay quien atienda, se trata de contactar al usuario y no contesta, se deja volante con toda la información del verificador para que usuario reprogramme la visita. Se realiza visita por segunda ocasión por Jhon Cortes el día 02-10-2025 quien identifica que vivienda no hay quien atienda, se trata de contactar al usuario y no contesta, se deja volante con toda la información del verificador para que usuario reprogramme la visita. 17/12/2025 10:55:40 a. m. Se informa que la dirección ha sido visitada por 3 ocasiones, la primera el día 21-08-2025 por el oficial Jhon Cortes, la segunda visita el día 24-09-2025 por el oficial Jhon Salazar y el día 02-10-2025 por el Oficial Jhon Cortes. Usuario debe generar nuevamente las solicitudes". 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:**

---

CATALINA ARCILA BETANCUR  
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

<b>Id mensaje:</b>	1460570
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	mateoarias03@gmail.com - Henry Ruber Arias Franco
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13047161-H8L3
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-18 12:17
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>  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 - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b>	Fecha: 2025/12/18 Hora: 12:19:28		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/18 12:19:28  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)</b>	Fecha: 2025/12/18 Hora: 12:19:30	Dec 18 12:19:30 cl-t205-282cl postfix /smtp[11030]: BDE2812487F6: to=<mateoarias03@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [14.2.250.101.27]:25, delay=1.9, delays=0.12/0/1.4/0.33, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.101.27] 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 5a478bee46e88-2b04e8e4831si10862008eec.57 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/18 12:31:49  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/18 Hora: 12:31:52	Consumo para id 1460570, 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-13047161-H8L3

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-13047161-H8L3-9452.pdf	application/pdf	f50f26675fddd1bf4d560080e80fdc3cfa7f2fbcadbdd307b0e91cfe84f38b2e

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-13047161-H8L3..

Gracias por utilizar los medios digitales

[www.envia.co](http://www.envia.co)