

**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-13252527-L1Y0

Fecha Creación: 12/12/2025 02:59:05 PM

Contacto: Edison Alberto Velez Arroyave

Instalación: 058321203000550324

Dirección: CR 31 B CL 83 -55 (INTERIOR 324)

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con la Información

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Edison Alberto Velez Arroyave CC: 71396644 Tel: 3239480753 Dir: CR 31 B CL 83 -55 (INTERIOR 324) Autoriza SMS: si Correo: velezedinson570@gmail.com Id: a9730008-0625-46ac-a5a9-59a04f161496 Fecha y hora en la cual llamó el usuario: 12/12/2025 10:30 am Teléfono donde llamó el usuario: 3239480753 Usuario indica que se comunicó el día de hoy a las 10:30 am para validar si aplicaba para energía y acueducto prepago, y la asesora que le contestó, no tiene conocimiento de que área, le indicó que si aplicaba para los dos servicios, los documentos requeridos y a que oficina se podía acercar, en este momento esta en la oficina y allí le indican que el inmueble aun no aplica para los servicios prepago, lo cual le parece una falta de respeto que le hayan brindado otra información por medio de la línea y le hagan perder tiempo y dinero. Por favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-13252527-L1Y0

Fecha Respuesta: 18/12/2025 01:12:54 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y comprender sus necesidades; por ello, hemos analizado su requerimiento relacionado con la asesoría recibida a través de nuestro canal de atención telefónico, en el cual consultó sobre la posibilidad de instalar los servicios prepago. Luego de una revisión detallada del caso, se evidencia que el viernes 12 de diciembre de 2025, a las 10:30:35 a. m., usted se comunicó con nuestra línea de atención al cliente para verificar si la dirección CR 31 B CL 83-55 (Interior 324) cumplía con los requisitos para la instalación de los servicios de energía y acueducto en modalidad prepago. Inicialmente, fue atendido por el área de energía, donde nuestra funcionaria le confirmó que la dirección sí cumple con los requisitos y le indicó dirigirse a una de nuestras oficinas para gestionar el formulario de solicitud correspondiente. Posteriormente, la llamada fue transferida al área de acueducto, desde donde también se le confirmó la viabilidad para la instalación del servicio prepago. Tras realizar las validaciones pertinentes, se confirma que la dirección cumple con los requisitos necesarios para solicitar ambos servicios en modalidad prepago. En consecuencia, se le orientó para que se acercara a una de nuestras oficinas y adelantara el trámite correspondiente. Con base en lo anterior, la queja no es procedente, dado que la información suministrada por nuestras funcionarias a través del canal telefónico fue clara, correcta y acorde con las condiciones establecidas por la compañía. Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios. Empresas Públicas de Medellín, E.S.P.

Resuelto por:

YENNY ALEJANDRA GUTIERREZ CALDERON

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



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:	1461452
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	velezedinson570@gmail.com - Edison Alberto Velez Arroyave
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13252527-L1Y0
Fecha envío:	2025-12-19 14:33
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: 2025/12/19 Hora: 14:34:46		Tiempo de firmado: 2025/12/19 14:34:46 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: 2025/12/19 Hora: 14:34:47	Dec 19 14:34:47 cl-t205-282cl postfix /smtp[21428]: 670BD12487E9: to=<velezedinson570@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.20.27]:25, delay=0.75, delays=0.09/0 /0.53/0.14, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.20.27] 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-c1e797164f0si5451008a12.50 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/19 14:46:11 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/19 Hora: 14:46:14	Consumo para id 1461452, 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-13252527-L1Y0

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-13252527-L1Y0-223.pdf	application/pdf	87a422302f25cc6b7fb7b9ae127b7062094933295929b5edfd82f36debef8b85

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-13252527-L1Y0..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co