

**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-13253597-X0R5 Fecha Creación: 15/12/2025 08:40:41 AM

Contacto: Jhooana Tatiana Carvajal Muñeton

Instalación: 058420005100270201

Dirección: CR 40 CL 85 A -27 (INTERIOR 201)

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Potable Prepago

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad Trabajos

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Jhooana Tatiana Carvajal Muñeton Cc: 1017165898 Tel: 3105337342- Dir CR 40 CL 85 A -27 (INTERIOR 201) Autoriza SMS: si Correo jhoanatatianamde@gmail.com Id 96b10aa9-b76f-4a3f-a984-df966eb9403e Orden en hidro 5915443 atendido 10/12 Cambio de Tarjeta, se comunica usuaria para informar que realizó la primer recarga pero el medidor no lee la tarjeta, por favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-13253597-X0R5 Fecha Respuesta: 17/12/2025 03:02:03 PM

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 la demora en la atención. Nuestro equipo informa lo siguiente: "Se realiza visita por Santiago Ospina el día 16-12-25 donde se identifica que el medidor presenta deterioro en el pulsador ya que fue arrancado, por ende funciona de manera intermitente pero el usuario se niega a dejar cambiar el medidor hasta que este no se deje de funcionar de manera indefinida, se escala el caso con el revisor de la zona Danny Estrada quien autoriza dejar instalado el medidor, después de algunos intentos el medidor reconoció la recarga y usuario queda con servicio y conforme. Usuario: Jhooana Tatiana Carvajal Muñeton CC: 43974654 Tel: 3105337342". 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.



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:	1461394
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	jhoanatatianamde@gmail.com - Jhooana Tatiana Carvajal Muñeton
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13253597-X0R5
Fecha envío:	2025-12-19 12:01
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 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.	Fecha: 2025/12/19 Hora: 12:03:53		Tiempo de firmado: 2025/12/19 12:03:53 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo está llena.)	Fecha: 2025/12/19 Hora: 12:03:56	Dec 19 12:03:56 cl-t205-282cl postfix /smtp[9090]: 725E01248806: to=<jhoanatatianamde@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [142.250.101.26]:25, delay=2.9, delays=0.2/0/2.3/0.32, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.101.26] 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 a92af1059eb24-12172555e74si10235371c88.78 - qsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/19 12:14:47 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2025/12/19 Hora: 12:14:51	Consumo para id 1461394, 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-13253597-X0R5

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-13253597-X0R5-6160.pdf	application/pdf	3bbaee933e654d22330b3e287e8d2ca849ed22f6d62ceec78e76cdad4eba0372

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-13253597-X0R5..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co