

**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.

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-13254720-H9V7 Fecha Creación: 15/12/2025 10:49:11 AM

Contacto: Maria Del Socorro Tuberquia Carvajal

Instalación: 059714409100890000

Dirección: CL 94 D CR 79 A -89

Meses Reclamados:

Servicio: EPM a tu puerta

Municipio: MEDELLIN

Causa: Demora en Atender Petición

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Orden: ORD -02284763 PED-3670946-J1B9 Proveedor: Ingeteg Nombre: Maria Del Socorro Tuberquia Carvajal Cc: 32518087 Tel: 2992728 Dir: CL 94 D CR 79 A -89 Correo: brayannreyes5446@gmail.com Id: 7078563b-9d16-4c9c-bc10-5654ae4f11a4 Se comunica usuario muy inconforme, ya que no le dieron atención a su reprogramación para la orden ORD que tenía programada para el día 12/12/25 en horas AM y hasta la fecha no se han comunicado con ella ni han programado una nueva atención

Nro. Respuesta: PQR-13254720-H9V7 Fecha Respuesta: 17/12/2025 10:30:01 AM

Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Con el fin de dar respuesta a la queja presentada por medio de la Línea de Atención 44 44 800, le informamos que una vez gestionada la misma, nos indican que esta es imputable y nos brindan la siguiente información: " *INGETEG_QUEJA VALIDA* 1 Se valida la información y se evidencia que la atención sí fue realizada, pero en franja PM. Durante la visita se efectuó el cambio de la transmisión de la lavadora, y se brindaron a la usuaria las recomendaciones sobre el uso y cuidado del equipo, el cual fue entregado en óptimas condiciones de funcionamiento. Agradecemos a la usuaria su disposición para permitir la atención en una franja diferente a la inicialmente acordada. Reiteramos el compromiso de EPM a tu Puerta con la prestación de un servicio responsable, oportuno y seguro, tanto para nuestros usuarios como para sus equipos." 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:

VALENTINA MUNOZ OROZCO

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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1459719
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	brayannreyes5446@gmail.com - Maria Del Socorro Tuberquia Carvajal
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13254720-H9V7
Fecha envío:	2025-12-17 12:49
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/12/17 Hora: 12:50:50		Tiempo de firmado: 2025/12/17 12:50:50 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/12/17 Hora: 12:50:51	Dec 17 12:50:51 cl-t205-282cl postfix /smtp[2005]: D8E621248803: to=<brayannreyes5446@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.142.26]:25, delay=0.69, delays=0.12/0.45/0.13, dsn=5.1.1, status=bounced (host 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-c1d336c751fsi599a12.323 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/17 13:02:24 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/17 Hora: 13:02:51	Consumo para id 1459719, 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-13254720-H9V7

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-13254720-H9V7-8603.pdf	application/pdf	b2131092d92fbc11b47fe7c855596d4658959c4b95dbebdc0dc2dbba50e83e7f

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-13254720-H9V7..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co