

**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-13261078-J5G8                      Fecha Creación: 17/12/2025 07:52:11 AM

Contacto: Roselia Salas Agudelo

Instalación: 057223305300910104

Dirección: CR 23 C CL 75 C -91 (INTERIOR 104 )

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la  
factura

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Roselia Salas Agudelo Cc: 21911808 Tel: 3004621383 Dir: CR 23 C CL 75 C -91 (INTERIOR 104 ) Autoriza SMS: Correo: rosaliasalasagudelo@gmail.com Id: d1dcd946-2f19-40f9-8166-726c3aa4bccf Cliente inconforme porque no le llegó la factura, esta es la decima vez que sucede, favor validar, pues no se encuentra inscrito en factura web.

Nro. Respuesta: PQR-13261078-J5G8

Fecha Respuesta: 18/12/2025 10:02:28 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 44 115, le informamos que una vez gestionada la misma, se encontró que esta es imputable. Se visita instalación y al revisar la información para la atención de la queja, pudimos darnos cuenta que: el personal operativo dejó la factura con vecinos generando inconformidad por parte de la usuaria. Se remarca la dirección en el medidor de energía para tener una mejor ubicación. Se entrega duplicado de la factura del mes de noviembre. Se indica que se hará control de entrega y seguimiento. Se le explica a la cliente la gestión, queda conforme con la atención brindada al requerimiento. Propietario, Rocelia Salas. 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:**

---

YENNY ALEJANDRA GUTIERREZ CALDERON

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>	1461425
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	roseliasalasagudelo@gmail.com - Roselia Salas Agudelo
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13261078-J5G8
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-19 13:35
<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: 2025/12/19 Hora: 13:36:52		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/19 13:36:52  <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 no existe.)</b>	Fecha: 2025/12/19 Hora: 13:36:53	Dec 19 13:36:53 cl-t205-282cl postfix /smtp[10517]: F3E31124881C: to=<roseliasalasagudelo@gmail.com> , relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.20.27]:25, delay=0.77, delays=0.19/0/0.44/0.13, 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 d2e1a72fcca58-7ff7e68f2b7si5818004b3a.27 7 - smtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/19 13:47:08  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/19 Hora: 13:47:10	Consumo para id 1461425, 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-13261078-J5G8

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-13261078-J5G8-1804.pdf	application/pdf	54bf370242836700ecae0d707a6e21d9bd0378a96abbd528a518c083e26e9a90

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-13261078-J5G8..

Gracias por utilizar los medios digitales

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