

**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-13263125-D5L0 Fecha Creación: 17/12/2025 01:21:29 PM
Contacto: Clara Edilsa Gallo Toro
Instalación: 060322006100580000
Dirección: CR 32 CL 106 A -58
Meses Reclamados:
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la factura Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Clara Edilsa Gallo Tor CC: 1128420311 Tel: 3053084130 Dir: CR 32 CL 106 A -58 Autoriza SMS: SI
Correo: santiclara47@gmail.com Id: 7319a6cb-1bdd-4100-b57f-932fc16110b7 Contrato 100356 ciclo 15. Cliente inconforme porque no le llegó la factura, esta es la 5 vez que sucede, no se encuentra inscrito en factura web. No presenta observación por parte del personal. Pide que cada mes la factura la dejen en la dirección que corresponde. Favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-13263125-D5L0 Fecha Respuesta: 18/12/2025 11:02:33 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 esta entregando la factura en dirección equivocada debido a la falta de marcación del local comercial. La usuaria manifiesta que van a instalar la placa de la nomenclatura para tener una mejor ubicación. Se deja duplicado de la factura del mes de noviembre bajo reja. Se indica que sera control de entrega y seguimiento. Al momento de la visita el local se encuentra cerrado, se contacta a la usuaria vía celular. Se le explica la gestión, queda conforme con la atención brindada al requerimiento. Propietario, Clara Edilsa Gallo. 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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

| | |
|--------------------------|--|
| Id mensaje: | 1461440 |
| Remitente: | Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com |
| Cuenta Remitente: | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co |
| Destinatario: | santiclara47@gmail.com - Clara Edilsa Gallo Toro |
| Asunto: | Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13263125-D5LO |
| Fecha envío: | 2025-12-19 14:13 |
| 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 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: 14:15:32 | | Tiempo de firmado: 2025/12/19 14:15:32 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.) | Fecha: 2025/12/19 Hora: 14:15:34 | Dec 19 14:15:34 cl-t205-282cl postfix /smtp[19819]: 911B912487E9: to=<santiclara47@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [14.2.250.101.27]:25, delay=1.9, delays=0.13/0/1.4/0.3, 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 a92af1059eb24-12172554ec0si10341345c88.68 - smtp (in reply to RCPT TO command)) | Tiempo de firmado: 2025/12/19 14:26:22 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● Consumo WS notificacion | Fecha: 2025/12/19 Hora: 14:26:25 | Consumo para id 1461440, 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-13263125-D5L0

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-13263125-D5L0-3548.pdf | application/pdf | eed90c5a4e220a2ed3163e0e8631aafc1a7927016e01f91d655ad6eed0e82397 |

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-13263125-D5L0..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co