

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
24/12/2025 31/12/2025

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-13256775-S1Z1

Fecha Creación: 15/12/2025 03:46:45 PM

Contacto: Lyllyso Moreno Gacia

Instalación: 054312004100080000

Dirección: CL 42 CR 34 A -8

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Potable Prepago

Municipio: MEDELLIN

Causa: Falla en la conexión del servicio

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Lyllyso Moreno Gacia Cc: 1077440751 Tel: 3189520222 Dir: CL 42 CR 34 A -8 Contrato: n/a
Autoriza SMS: SI Correo: liverokcroel2000@hotmail.com Id: 744b2e53-84ad-4698-b280-3fdb3aae5aa
Observación: Solicitud de Hidro 5918710 , usuario presenta inconformidad con la atención a su
solicitud de falla de tarjeta, solicitud ingresada desde el día 10/12/2025 ya se cumplió ANS y a la fecha
no han dado solución al caso, favor validar ya que no cuentan con agua en el momento.

Nro. Respuesta: PQR-13256775-S1Z1

Fecha Respuesta: 22/12/2025 02:45:53 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 visita dirección por Beybyn Rivas el día 20/12/2025 donde se entrega tarjeta nueva por reposición 04C98D02D31E90, se le informa al usuario que la tarjeta tiene un costo de 147.417 pesos. Usuario acepta. Se cobra ítem 637, atiende Consuelo García CC 54253444 tel. 3107309695". 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.



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

Id mensaje:	1463608
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	liverokcroel2000@hotmail.com - Lyllyso Moreno Gacia
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13256775-S1Z1
Fecha envío:	2025-12-23 16:05
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: 2025/12/23 Hora: 16:07:14		Tiempo de firmado: 2025/12/23 16:07:14 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: 2025/12/23 Hora: 16:07:15	Dec 23 16:07:15 cl-t205-282cl postfix /smtp[24315]: 076BB124882A: to=<liverokcroel2000@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook . com[52.101.41.55]:25, delay=0.98, delays=0.25/0/0.52/0.21, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.41.55] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [SJ5PEPF00000207.namprd05.prod.outlook.c o m 2025-12-23T21:07:14.872Z 08DE3F9398CA07DE] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/23 16:19:11 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/23 Hora: 16:19:15	Consumo para id 1463608, 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-13256775-S1Z1

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-13256775-S1Z1-7389.pdf	application/pdf	887750d1c943e52475222718f2b067b0182a5d5d79a16a6740679bf95b63d020

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-13256775-S1Z1..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co