

**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-13265212-J2R9

Fecha Creación: 18/12/2025 10:15:09 AM

Contacto: Linda Vanesa Diaz Gomez

Instalación: 062514000500180201

Dirección: CL 124 CR 50 E -18 (INTERIOR 201)

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la
factura

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Linda Vanesa Diaz Gomez Cc: 1128435530 Tel: 3015939409 Dir: CL 124 CR 50 E -18 (INTERIOR 201) Contrato: 1179107 Autoriza SMS: SI Correo: lindagomez1990@gmail.com Id: 41f2af61-5591-4d0e-a8ff-b4f15cb708fa Observación: Cliente inconforme porque no le llego la factura, esta es la Tercera vez que sucede, indica que la dejan en una bodega a la cual no tienen acceso, favor validar y entregar la factura en el domicilio que es pues no se encuentra inscrito en factura web

Nro. Respuesta: PQR-13265212-J2R9

Fecha Respuesta: 19/12/2025 09:22:43 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 dejo la factura en puerta equivocada, donde funciona bodega la cual permanece cerrada. La usuaria manifiesta que cuenta con la factura original del mes de noviembre. Con autorización se marca la puerta para realizar una entrega mas exacta. Se indica que sera control de entrega y seguimiento. Se le explica a la gente la gestión, queda conforme con la atención brindada al requerimiento. Familiar, Fernanda Gómez. 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.



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:	1462497
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	lindagomez1990@gmail.com - Linda Vanesa Diaz Gomez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13265212-J2R9
Fecha envío:	2025-12-22 14:48
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: 2025/12/22 Hora: 14:49:20		Tiempo de firmado: 2025/12/22 14:49:20 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: 2025/12/22 Hora: 14:49:22	Dec 22 14:49:22 cl-t205-282cl postfix /smtp[22097]: 9CB9F12488B0: to=<lindagomez1990@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.COM [142.250.101.27]:25, delay=1.7, delays=0.13/0.02/1.3/0.28, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.COM[142.250.1.27] 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 5a478bee46e88-2b06005278esi32245232eec.85 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/22 15:00:45 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2025/12/22 Hora: 15:00:48	Consumo para id 1462497, 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-13265212-J2R9

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-13265212-J2R9-6160.pdf	application/pdf	714e3eb5b0411d852f019322e5e4aa8bfb93c4a74f36f7586c0e445899e6096

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-13265212-J2R9..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co