

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
24/02/2026 03/03/2026

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-13423174-R7J5 Fecha Creación: 18/02/2026 04:07:22 PM

Contacto: Monica Bibiana Gutierrez Galvis

Instalación: 190615100349900000

Dirección: CR 60 A CL 52 -95

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Potable

Municipio: RIONEGRO

Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la
factura

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de usuaria, desea conocer el motivo de la falta de entrega de factura física del contrato 7191396, indicando que no se le ha hecho entrega del documento para pago, se revisa y no se encuentra inscrita en el programa factura web.

Nro. Respuesta: PQR-13423174-R7J5

Fecha Respuesta: 21/02/2026 08:42:32 AM

Resultado: No Accede

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 no imputable. Nuestro equipo informa lo siguiente: " Se visita instalación y al revisar la información para la atención de la queja, pudimos darnos cuenta que la facturación llegó normalmente en el sector, se encuentra ubicada en la carrera correcta, la factura se deja en entrada común que permanece cerrada, además la entrada de la vivienda esta ubicada en vía principal lo que puede ocasionar sea tomada por un tercero y se pueda extraviar. Operativo encargado del reparto en el sector, escaneo la factura para su entrega en lugar de prestación del servicio. Se indica que se hará control de entrega y seguimiento. Se le explica procedimiento y queda conforme. Propietario, Mónica Gutiérrez. " 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:	1502974
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	monika5651111@gmail.com - Monica Bibiana Gutierrez Galvis
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13423174-R7J5
Fecha envío:	2026-02-23 16:21
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: 2026/02/23 Hora: 16:23:14		Tiempo de firmado: 2026/02/23 16:23:14 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: 2026/02/23 Hora: 16:23:15	Feb 23 16:23:15 mail postfix/smtp [4124387]: E66F01E202D2: to=<monika5651111@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26]:25, delay=0.24, delays=0.09/0.013/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26] 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 af79cd13be357-8cb8d14124esi796518585a.203 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/23 16:33:49 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/23 Hora: 16:33:52	Consumo para id 1502974, 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-13423174-R7J5

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-13423174-R7J5-6640.pdf	application/pdf	22f03b8b26491ffd82aa2967d28ee6fd020391606840d4307b69183d7c27a23c

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

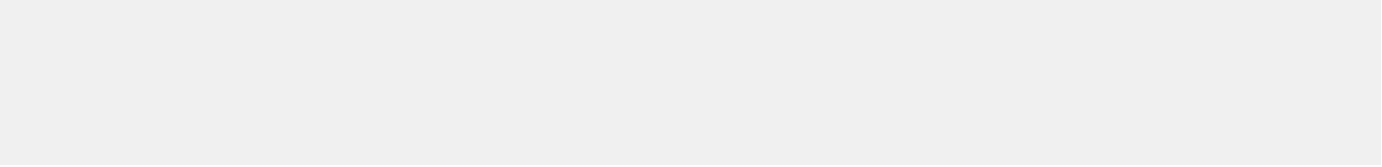
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-13423174-R7J5..

Gracias por utilizar los medios digitales



www.envia.co