

NIT. 890.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12830862-F3Y3 Fecha Creación: 04/07/2025 08:11:46 AM
Contacto: Luz Marina Alzate Pulgarin
Instalación: 058523103200179901
Dirección: CR 53 A CL 83 B -17 (INTERIOR 9901)
Meses Reclamados:
Servicio: Agua Potable Prepago Municipio: MEDELLIN
Causa: No conexión del servicio Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Luz Marina Alzate CC: 22229254 Tel:3216171697 -6045066813 Dir:CR 53 A CL 83 B -17 (INTERIOR 9901) Correo:salomevalencia1963@gmail.com
Id:0c221e96-02aa-4ebd-b854-d37bac411e7c Solicitud en hidro 5748806 para cambio de medidor, creada desde el 2/7/2025 y en estado Pendiente. Cliente inconforme porque aún no le han atendido su solicitud en el servicio de acueducto. Informa esta muy afectada sin agua, una vecina ya no le quiere facilitar el servicio. Solicita pronta atención.

Nro. Respuesta: PQR-12830862-F3Y3 Fecha Respuesta: 07/07/2025 02:04:59 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 realiza cambio de medidor y la señora Luz Mariana vía telefónica confirma que cuenta con servicio de agua." 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:

CLAUDIA MARIA GALLO FORONDA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



**Bienvenidos a
envía electrónico**

Así podrás acceder de manera
fácil y segura a nuestro Servicio:

Documentos Electrónicos

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectrónico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín (NIT 890.904.996-1)**.

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1355594
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: salomevalencia1963@gmail.com - Luz Marina Alzate Pulgarin
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12830862-F3Y3
Fecha envío: 2025-07-09 09:57:39
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: 1



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<ul style="list-style-type: none"> Mensaje enviado con estampa de tiempo <p>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.</p>	<p>Fecha: 2025/07/09 Hora: 09:58:19</p>		<p>Tiempo de firmado: 2025/07/09 09:58:19</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario 	<p>Fecha: 2025/07/09 Hora: 09:58:20</p>	<p>Jul 9 09:58:20 cl-1205-282cl-postfix/smtp[31739]: 4943612487EB: to=<relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.141.26]:25, delay=1.2, delays=0.17/0.0.86/0.18, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.141.26] 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 nUser:00442c01a7336-23c8457a69c5183872685ad.543 - gmail (in reply to RCPT TO command))</p>	<p>Tiempo de firmado: 2025/07/09 10:08:58</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>

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-12830862-F3Y3

 **Cuerpo del mensaje:**

Haga clic aquí para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

 **Adjuntos**

Para acceder al contenido de los archivos adjuntos, por favor haga clic en el nombre de cada uno de ellos.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de verificación (sha256)
Detalle-PQR-12830862-F3Y3-7014.pdf	application/pdf	bb10d2648bbf906f15f68c2c741e0371e230f85e2f2a1db098fb9ae030735906

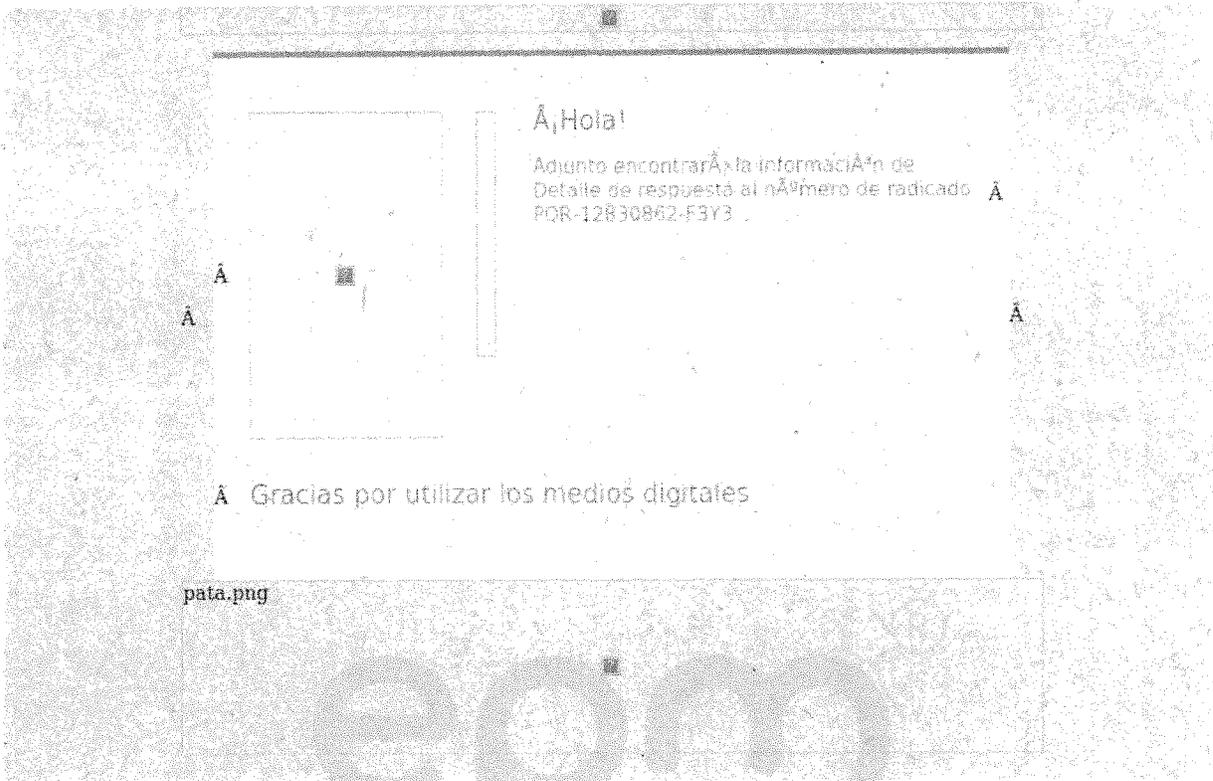
 **Descargas**

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 firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

Notificación PQR



pata.png

