

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA

DESFIJACION EN CARTERA

10 MAY 2024

17 MAY 2024



NIT. 890.904.898 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Advertencia: La notificación se considera surtida a  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

Caso Nro: PQR-11703331-L6L8

Fecha Creación: 06/05/2024 12:12:41 PM

Contacto: Skoly Ledesma

Instalación: 053754009200470102

Dirección: CIRC 74 TRAN 39 B -47 (INTERIOR 102 )

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con la Información

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: SKOLY LEDESMA CC: 1103497693 Tel:3013235402 Dir: CIRC 74 TRAN 39 B -47 (INTERIOR 102 ) Correo: fko23ledesma@gmail.com Id:0e2da96f-1c57-4d2e-9465-ea20e6b1bd05 Cliente con orden en Open 440718701 para investigar consumo en investigación del agua. 6/5/2024. Cliente informa recibió notificación días antes donde le informaron que la cita era para hoy en la jornada de 12:00pm a 18:00pm. Hoy dejan de bajo de la puerta un acta de visita donde dice "Casa sola- se toco citófono y nadie en la instalación" Cliente informa no es cierto que toco el citófono, ni la puerta porque se encuentran 3 personas y ninguno escucho el citófono y si subió a dejar el acta tampoco toco la puerta. Dice que deja evidencia fotografía y es una imagen de la fachada del edificio tomada a las 11:4am quiere decir que llego a la hora que no estaba programada. Sin embargo si habían personas en el inmueble esperando al personal para atenderlo. Solicita una explicación.

Nro. Respuesta: PQR-11703331-L6L8

Fecha Respuesta: 07/05/2024 06:57:53 AM

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 No imputable, debido a que no se evidencian errores de procedimientos por parte del personal. Nuestro equipo informa lo siguiente: "El día de hoy 06/05/2024 se realizó la visita por el técnico Pablo Emilio Gómez, la cual fue visitada en franja horaria PM que así fue programada. Atendió la usuaria Maria Alejandra Cervantes, según información del técnico la usuaria interpone PQR porque en horas de la mañana hubo una visita, pero era para un apartamento diferente al de ella". 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:

EnviaElectronico Certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **C.C. 8909049961** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

**Resumen del mensaje**

<b>Id Mensaje</b>	1100024
<b>Emisor</b>	admin@epm.com
<b>Destinatario</b>	fko23ledesma@gmail.com - Skoly Ledesma
<b>Asunto</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11703331-L6L8
<b>Fecha Envío</b>	2024-05-08 13:06
<b>Estado Actual</b>	No fue posible la entrega al destinatario

**Trazabilidad de notificación electrónica**

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024/05/08 13:07:40	<b>Tiempo de firmado:</b> May 8 18:07:40 2024 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	2024/05/08 13:07:40	May 8 13:07:40 cl-t205-282cl postfix/smtp[7943]: 08E2412486F1: to=<fko23ledesma@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.122.26]:25, delay=0.31, delays=0.1/0/0.15/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.122.26] 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 <a href="https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser">https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser</a> s10-20020a05622a178a00b0043cb228b1c6si14644037qtk.30 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/05/08 13:18:10	Consumo para id 1100024, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

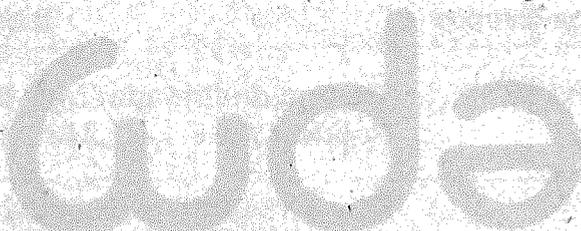
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

**Importante:** En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11703331-L6L8

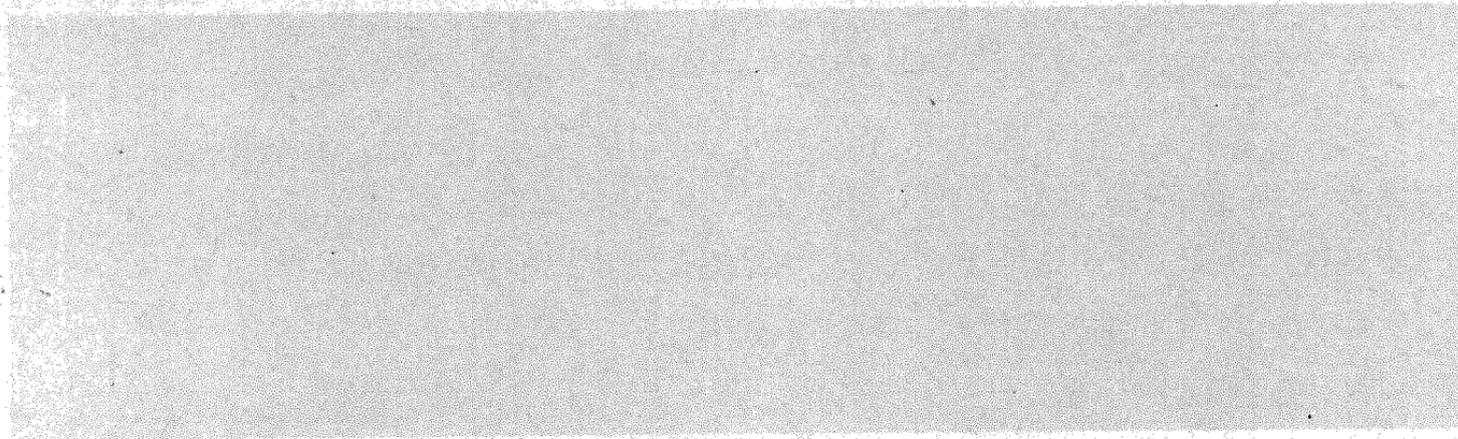
## Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11703331-L6L8..

Gracias por utilizar los medios digitales



## Adjuntos

Detalle-PQR-11703331-L6L8-8577.pdf

## 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.