

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM
FUMIÓN EN CARTELERIA DESPLAZACIÓN EN CARTELERIA
1 2 MAY 2025 1 6 MAY 2025
Advertencia: La notificación
se considera recibida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso



NIT. 890.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12668824-L8G2 Fecha Creación: 05/05/2025 05:15:05 PM
Contacto: Maria Fernanda Narvaez Alvarez
Instalación: 037529007001250000
Dirección: CR 59 CL 77 SUR -125
Meses Reclamados:
Servicio: Agua Potable Municipio: LA ESTRELLA
Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la factura Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: maria Fernanda Narváez alvarez Cc:24330286 Tel: 3137771127 Dir:CR 59 CL 77 SUR -125
Autoriza SMS: si Correo: mafer.narvaez20@gmail.com Id:4ca6ad40-46d7-4702-a956-e758d7412b79
Contrato 1390246 ciclo 5. Cliente inconforme porque no le llego la factura, esta es la segunda vez que sucede, favor validar pues no se encuentra inscrito en factura web, y no presenta observación por parte del personal.

Nro. Respuesta: PQR-12668824-L8G2 Fecha Respuesta: 07/05/2025 08:50:42 PM
Resultado: No Accede

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 las facturas fueron entregadas de manera normal en el sector. Nuestro equipo informa lo siguiente: "Se visita instalación y al revisar la información para la atención de la queja, pudimos darnos cuenta que toda vez que no se observa ningún obstáculo para haber realizado la entrega correcta. Se entrega duplicado de factura del mes de abril y además tiene cuentas vencidas. Se indica que se hará control de entrega y seguimiento. Se le explica al cliente la gestión, queda conforme con la atención brindada al requerimiento". 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.



Bienvenidos a **envía** electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio

Documentos y Archivos

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: 1317985
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
 Destinatario: mafer.narvaez20@gmail.com - María Fernanda Narvaez Alvarez
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12668824-L8G2
 Fecha envío: 2025-05-09 10:53:55
 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>	Fecha: 2025/05/09 Hora: 10:55:17		Tiempo de firmado: 2025/05/09 10:55:17 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario 	Fecha: 2025/05/09 Hora: 10:55:19	May 9 10:55:19 cl-t205-282ei postfix/smtp[26280]: 60392124877D: to=, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[209.85.202.26]:25, delay=1.6, delays=0,1/0/1,1/0.51, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[209.85.202.26] 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 ffacd0b85e97d-3a1f5a5dd96ai20318098f.155 -gsmtpl (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/05/09 11:06:13 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

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-12668824-L8G2



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-12668824-L8G2-7229.pdf	application/pdf	c98f214c2cbdf371c87a9b3e1775e48760691ea771581e606633a7403ce413ca



Descargas

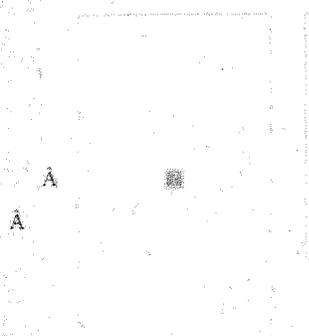
De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte 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

A Notificación PQR

A



A ¡Hola!

Adjunto encontrará la información de detalle de respuesta al número de radicado PQR-12668824-LBG2

A

A

A Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

