

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PÚBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTERA

DESFIJACIÓN EN CARTERA

14 MAY 2024

20 MAY 2024



NIT. 890.604.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

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

Caso Nro: PQR-11697372-P0L4

Fecha Creación: 03/05/2024 09:27:03 AM

Contacto: Claudia Patricia Hernandez Hoyos

Instalación: 055814005000401704

Dirección: CL 54 CR 85 -40 (INTERIOR 1704 )

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con la Información

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

CLAUDIA PATRICIA HERNANDEZ HOYOS CC: 42778854 Tel: 3234556876 Dir: CL 54 CR 85 -40 (INTERIOR 1704 ) Autoriza SMS: SI Fecha y hora en la cual llamó el usuario: 03/05/2024 a las 7:36 AM Teléfono donde llamó el usuario: 3128968834 Correo: claudia78patriciah@gmail.com Id: 2055ac54-b83d-40be-851b-eb3ef9254bad Usuaría quiere quejarse por la atención brindada por la asesora Katherine Vélez de la línea de Whatsapp, ya que informa que se comunicó en horas de la mañana para pedir información relacionada al contrato 11203479 y la asesora le hizo preguntas sobre cosas que no había solicitado; aparte de no brindar la información, fue incompetente y grosera hasta que finalizó el chat. Desea que se revise la atención brindada por la asesora.

Nro. Respuesta: PQR-11697372-P0L4

Fecha Respuesta: 09/05/2024 07:16:09 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 Imputable, debido a que se evidencia error de procedimientos por parte de la asesora. Nuestro equipo informa lo siguiente: "Con el propósito de brindar una respuesta a su inconformidad, se le informa que posterior a la validación de la interacción del día viernes, 3 de mayo de 2024, desde la línea 3128968834, se identifica que los datos solicitados por la funcionaria no eran obligatorios para brindarle una asesoría relacionada a los consumos facturados en el contrato 11203479. Con relación a la finalización de la interacción se evidencia que la funcionaria finaliza la interacción después de haberse enviado los datos correctos para el ingreso de la queja. Con base en lo anterior, se toman correctivos a nivel interno, la funcionaria es retroalimentada y a través de dicho proceso se enfatiza en la importancia de cumplir con los procesos de manera completa y garantizar la comunicación con los usuarios en caso de que se requiera". 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.

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>	1102358
<b>Emisor</b>	admin@epm.com
<b>Destinatario</b>	claudia78patriciah@gmail.com - Claudia Patricia Hernandez Hoyos
<b>Asunto</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11697372-P0L4
<b>Fecha Envío</b>	2024-05-10 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	2024/05/10 13:07:55	<b>Tiempo de firmado:</b> May 10 18:07:55 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.)	2024/05/10 13:07:56	May 10 13:07:56 cl-t205-282cl postfix/smtp [17720]: BB22812487EE: to=<claudia78patriciah@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.63.27]:25, delay=0.32, delays=0.11/0.15/0.06, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.27] 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_d75a77b69052e-43df56ed06csi39974121cf.784">https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser_d75a77b69052e-43df56ed06csi39974121cf.784</a> - gsmtip (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/05/10 13:18:17	Consumo para id 1102358, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

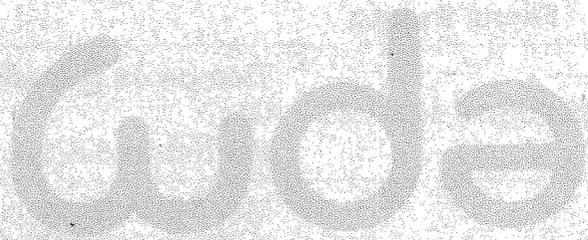
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11697372-P0L4

## Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11697372-P0L4..

Gracias por utilizar los medios digitales



## Adjuntos

Detalle-PQR-11697372-POL4-4933.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.