

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL**PUBLICO EDIFICIO EPM**

FILIACIÓN EN CARTELERA

DESFIJACIÓN EN CARTELERA

15 JUL 2025**21 JUL 2025****RESULTADO A SU SOLICITUD**

NIT. 890.904.998 - 1

**Advertencia: La notificación
se considera partida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso**

Caso Nro: PQR-12819855-K9X1

Fecha Creación: 01/07/2025 10:28:03 AM

Contacto: Deisy Vanesa Posada

Instalación: 095596105000400000

Dirección: TRAN 56 A CR 55 -40

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Potable Prepago

Municipio: BELLO

Causa: Falla en la conexión del servicio

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Deisy Vanesa Posada Cc: 1128280793 Tel: 3113512761 Dir: TRAN 56 A CR 55 -40 Autoriza SMS: SI Correo: vanesa.10a@gmail.com Id: e39ec859-2c39-4d96-8c76-5cfa349e87d1 Observación: Solicitud de Hidro: 5718192, usuario en calidad de inquilina presenta inconformidad ya que en días anteriores le hicieron cambio de medidor prepago de acueducto y le entregaron una nueva tarjeta ya ha tratado de hacer recargas en los gana servicio e indican que está bloqueada, por lo cual solicita el favor le den gestión lo más pronto posible y le activen la tarjeta.

Nro. Respuesta: PQR-12819855-K9X1

Fecha Respuesta: 11/07/2025 03:27:44 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 realizó llamada al usuario Deisy Vanesa Posada el día 09-07-2025 al número 3113512761 para informarle que su servicio ha sido restablecido y se encuentra funcionando con normalidad. Usuario queda conforme con el servicio". 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.



www.envia.co

Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnvíaElectronico 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: 1358653
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: vanesa.10a@gmail.com - Deisy Vanesa Posada
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12819855-K9X1
Fecha envío: 2025-07-14 16:04:23
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: 1



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/07/14 Hora: 16:05:04		Tiempo de firmado: 2025/07/14 16:05:04 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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.			
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/07/14 Hora: 16:05:05	Jul 14 16:05:05 ci-1205-282d postfix/smtp[20170]: 366031248816: to=<vanesa.10a@gmail.com>, relay=smtp-in.l.google.com[74.125.137.26]:25, delay=1.4, delays=0.27/0.0/85/0.25, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.137.26] 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 hUser d9443c01a7336-23de4285ff9s139880925ad.7 7 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/07/14 16:16:03 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-12819855-K9X1

 **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-12819855-K9X1-6404.pdf	application/pdf	06c1a168aa1f3c242f302ef0c889ba69e57d68d433d8c0498d253035f2cb9d7d

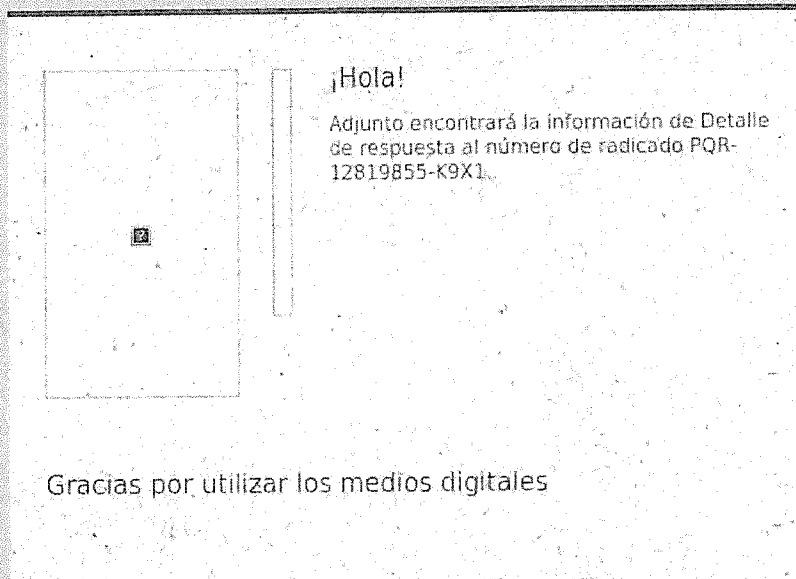
 **Descargas**

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

