



NIT. 890.904.998 - 1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12833847-L2L9

Fecha Creación: 04/07/2025 03:05:58 PM

Contacto: Paula Tatiana Duque Ramirez

Instalación: 060822004000320301

Dirección: CR 82 CL 104 -32 (INTERIOR 301 )

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Potable Prepago

Municipio: MEDELLIN

Causa: Demora en Reparar Daño

Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Paula Tatiana Duque Ramirez CC: 24695728 Tel: 3007695248 Dir: CR 82 CL 104 -32 (INTERIOR 301 ) Autoriza SMS: no Correo: duquehenao000@gmail.com Id: 2c0da216-cd8d-4e0f-9bc1-9b0750f479e3 Solicitud en hidro 5748256 para cambio de tarjeta prepago de acueducto creada desde el 1 de julio de 2025 y en estado programada. Cliente en calidad de propietaria inconforme porque aún no le han cambiado la tarjeta y desde el martes esta sin servicio. Solicita pronta atención ya que tiene 4 menores de edad dos adultos mayores uno de ellos discapacitados y vive en un tercer piso, esta altamente afectada sin servicio. Favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-12833847-L2L9

Fecha Respuesta: 13/07/2025 10:38:40 AM

Resultado: Accede imputable a EPM

### Decisión:

Con el fin de dar respuesta a la queja presentada por medio de la Línea de Atención 44 44 115, le informamos que una vez gestionada la misma, se encontró que esta es imputable. Se realiza cambio de medidor de agua prepago en gabinete por el oficial Jhon Salazar el día 09-07-2025 medidor retirado 20211024868 medidor instalado 20241038044 atiende Cesar Agustín CC 9810889 Tel 3004874151 Usuario conforme 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:

YENNY ALEJANDRA GUTIERREZ CALDERON

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: 1358616  
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com  
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
Destinatario: duquehenao000@gmail.com - Paula Tatiana Duque Ramirez  
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicación PQR-12833847-L2L9  
Fecha envío: 2025-07-14 15:04:18  
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"><li>Mensaje enviado con estampa de tiempo</li></ul>                                      | Fecha: 2025/07/14<br>Hora: 15:05:26 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tiempo de firmado:<br>2025/07/14 15:05:26<br><br>Política:<br>1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| <ul style="list-style-type: none"><li>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</li></ul> | Fecha: 2025/07/14<br>Hora: 15:05:28 | Jul 14 15:05:28 ci-1205-282ci postfix/smtp[16708]: F0EC312487F1: to=<duquehenao000@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.137.26]:25, delay=1.2, delays=0.16/0.08/0.16, 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=NoSuchUser 98e67ed59e1d1-31c48060ba5si13589655a91.4 7- gsmtpl (in reply to RCPT TO command)) | Tiempo de firmado:<br>2025/07/14 15:15:39<br><br>Política:<br>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-12833847-L2L9



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)                                    |
|----------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Detalle-PQR-12833847-L2L9-4766.pdf</a> | application/pdf | 63174db26afeca32c8bbe8893b5b5a06243af689334cefb5e34bec3891abf6e4 |



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

2

2

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12833847-L2L9.

2

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

2