



NIT. 990.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12668901-S5L9 Fecha Creación: 05/05/2025 05:43:18 PM
Contacto: Giovanni Montoya Velez
Instalación: 073511006100160111
Dirección: CL 31 CR 56 A -16 (INTERIOR 111)
Meses Reclamados:
Servicio: Agua Residual Municipio: ITAGUI
Causa: Inconformidad con la Información Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

GEOVANY MONTOYA CC: 98621992 3206651917-3176911445 -6042432318 CL 31 CR 56 A -16 (INTERIOR 111) pazg1016@gmail.com Id:0b8d93da-7847-4f2c-a6f2-758b45894a77 Solicitud en hidro 5684141 para Cambio de Acometida, en estado Descarga parcial. 5/5/2025 -"Viabilidad NO efectiva, en compañía del encargado de la zona Alex Campo se realiza la visita de manera personal a la señora Amada de los Dolores Vélez en la dirección en mención donde se socializa valor aproximado y forma de pago y financiación por medio de la factura de los servicios de EPM, quien nos recibe cordialmente la información y quien manifiesta que debido al valor tan alto solicita la cancelación ya que no cuenta con la capacidad de pago y realizaran sus trabajos de manera particular". Usuario informa su madre asegura la llamaron por teléfono y en ningún momento solicito cancelar la solicitud. Solicita se le atienda lo más pronto posible. Su vivienda esta muy afectada y 9 casas más . Necesita atención urgente.

Nro. Respuesta: PQR-12668901-S5L9 Fecha Respuesta: 12/05/2025 04:46:19 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 no se evidencian errores de procedimientos por parte del personal. Nuestro equipo informa lo siguiente: "Se procedió a realizar una nueva visita por parte de la gestión técnica y social del contrato CW319852 Contingencia Sanear, para socializar con el cliente y con los demás usuarios, con los que comparte la acometida de alcantarillado, para así generar todas las viabilidades correspondientes y poder iniciar con el cambio de acometida de alcantarillado. Se generan 7 viabilidades efectivas para iniciar los trabajos de cambio de acometida de alcantarillado. Para esta instalación se genero solicitud de hidro 5692397 para el cambio de acometida." 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:

CLAUDIA MARIA GALLO FORONDA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



**Bienvenidos a
envía electrónico**

Aquí podrás acceder de manera
fácil y segura a nuestro Servicio:

Documentos Electrónicos

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



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: 1320559
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
 Destinatario: pazg1016@gmail.com - Giovanni Montoya Velez
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12668901-S5L9
 Fecha envío: 2025-05-14 12:29:55
 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: 2025/05/14 Hora: 12:31:12		Tiempo de firmado: 2025/05/14 12:31:12 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: 2025/05/14 Hora: 12:31:13	May 14 12:31:13 c14205-282c1 postfix/smtp[25127]: E32851248639: to=, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.122.26]:25, delay=0.49, delays=0.05/0.17/0.18/0.09, 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 https://support.google.com/mail?p=NoSuccessUser%2071dfb90a1353d-52c8185922esi2581352e0c122-gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/05/14 12:42:13 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-12668901-S5L9

 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-12668901-S5L9-8794.pdf	application/pdf	d7d5a2b1bc13930a27e80e3d812d9fb4a334346d18ffea504eeefaaaf73027565

 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

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-1268901-5519

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

