

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PÚBLICO EDIFICIO EPM  
FIJACIÓN EN CARTELERIA DESFIJACIÓN EN CARTELERIA  
22 ABR 2025 29 ABR 2025  
Advertencia: La notificación  
se considera surtida al  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso



NIT. 800.904.998 - 1

### RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12613453-V5F8 Fecha Creación: 09/04/2025 01:30:14 PM  
Contacto: Claudia Elena Benitez Arango  
Instalación: 054817403000330907  
Dirección: CL 47 D CR 83 -33 (INTERIOR 907 )  
Meses Reclamados:  
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN  
Causa: Comportamiento Funcionario, trabajador o contratista Departamento: Antioquia

#### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Claudia Elena Benitez Arango CC:43062280 Tel:3002202533 Dir:CL 47 D CR 83 -33 (INTERIOR 907 ) Autoriza SMS: si Correo:cbeniteza@hotmail.com  
Id:72581d6f-65c8-40b2-b7b2-3f04161f19d3 Usuaría tenía programa revisión por alto consumo para el 07/04/2025 con orden 540259174 en estado cerrada, usuaria dejo en el apartamento una persona mayor de edad encargada para recibir y cumplir con la visita agenda, el técnico se presenta y se niega a hacer la revisión indicando que debía de estar el propietario lo cual no es cierto y aparte el asesor estaba en mantenimiento y casualmente debía de subir 9 pisos para hacer su revisión. el técnico se negó a subir a hacer dicha revisión programada, se solicita se revise porque el personal se niega cumplir con su trabajo de hacer la visita. Favor validar

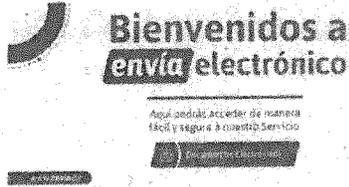
Nro. Respuesta: PQR-12613453-V5F8 Fecha Respuesta: 10/04/2025 03:10:54 PM  
Resultado: No Accede

#### 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 no imputable. Se visita instalación el día: 10/04/2025 Atiende: Claudia Elena benitez Se encontro: usuaria inconforme por que no se realizo la revisión agendada el 7/04/2025 por alto consumo, dice usuaria que dejo a una persona encargada para atender dicha visita, se habla con el tecnico el cual manifiesta no realizo la revision debido a que no sintio la suficiente confianza para ingresar a la instalacion con alguien que no vive en la instalacion ( personal de mantenimiento) se habla con la usuaria y se le explica los procedimiento de una revision tecnica. Usuario queda enterado del informe del requerimiento. Usuario, Claudia Elena benitez. 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.



## Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectronico certifica que ha realizado por encargo de Empresas Públicas de Medellín identificado(a) con NIT 890.904.996-1 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

**Id mensaje:** 1305074  
**Remitente:** admin@epm.com  
**Cuenta Remitente:** documentos electronicos@enviacolvanes.com.co  
**Destinatario:** cbenitez@hotmail.com - Claudia Elena Benitez Arango  
**Asunto:** Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12613453-V5F8  
**Fecha envío:** 2025-04-14 11:19  
**Documentos Adjuntos:** Si  
**Estado actual:** No fue posible la entrega al destinatario

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>                      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.                 </li> </ul>	Fecha: 2025/04/14 Hora: 11:20:56	Tiempo de firmado: Apr 14 16:20:56 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Consumo WS notificacion</b> </li> </ul>	Fecha: 2025/04/14 Hora: 11:33:02	Consumo para id 1305074, estado 57; --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>No fue posible la entrega al destinatario</b>                      (El servidor de destino rechazo la conexion.)                 </li> </ul>	Fecha: 2025/04/14 Hora: 11:39:08	Apr 14 11:39:08 c1-1205-282c1 postfix/qmgr[18254]: E4BAE1248D58: from=<bounce@seahmail.co>, status=expired, returned to sender

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 dicha 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

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

## Notificación PQR

---

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de  
Detalle de respuesta al número de  
radicado PQR-12613453-V5F8..

Gracias por utilizar los medios digitales

## Adjuntos

Nombre

Suma de Verificación (SHA-256)

Detalle-PQR-12613453-VSE8-4693.pdf

c1893c315e909df28e83338a4ae6a1eb1172084b896084653e9a300c68b20bd

---

## Descargas

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 517 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.

[www.andesscd.com.co](http://www.andesscd.com.co)