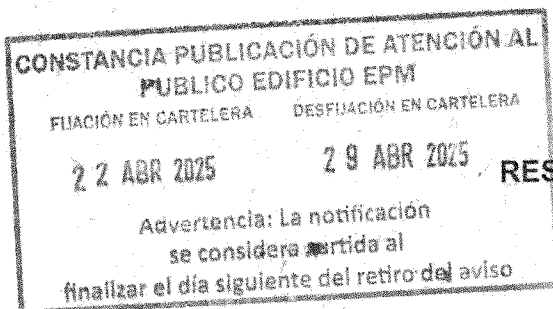




NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12623261-L1V9

Fecha Creación: 14/04/2025 09:43:46 AM

Contacto: Lizeth paola Gomez echeverri

Instalación: 058214102101370105

Dirección: CL 84 A CR 22 A -137 (INTERIOR 105)

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la
factura

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Lizeth paola Gomez echeverri CC: 1214734784 Tel: 3243725959 Dir: CL 84 A CR 22 A -137 (INTERIOR 105), CL 84 A CR 22 A -137 (INTERIOR 1104), CL 84 A CR 22 A -137 (INTERIOR 205), CL 84 A CR 22 A -137 (INTERIOR 206), CL 84 A CR 22 A -137 (INTERIOR 2206). Autoriza SMS: Si
Correo: lizethpaolagomezcheverri@gmail.com Id: ab72ef0d-54af-4723-9b76-948d9ad62ad8 Contrato 11930135 - 12617958 - 12618242 - 12882819 - 328255 ciclo 16. Propietaria inconforme porque no le llego la factura, esta es la 2 vez que sucede, no se encuentra inscrito en factura web, y tampoco ha realizado ningún proceso para recibirla por Whatsapp. No presenta observación por parte del personal. Pide que cada mes la factura la dejen en la dirección que corresponde. Favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-12623261-L1V9

Fecha Respuesta: 17/04/2025 10:30:28 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 evidencian errores de procedimientos por parte del personal. Nuestro equipo informa lo siguiente: "Se visita instalación y al revisar la información para la atención de la queja, pudimos darnos cuenta que el personal operativo entrego las facturas en dirección equivocada. La usuaria informa que ya recupero las facturas. Se indica que se hará control de entrega y seguimiento. Se le explica a la cliente la gestión y queda conforme con la atención brindada al requerimiento." 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.

EnvíaElectrónico 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 EnvíaElectrónico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1307071

Remitente: admin@epm.com

Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co

Destinatario: lizethpaolagomezcheverri@gmail.com - Lizeth paola Gomez echeverri

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12623261-L1V9

Fecha envío: 2025-04-21 15:19

Documentos Adjuntos: Si

Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
● Mensaje enviado con estampa de tiempo 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.	Fecha: 2025/04/21 Hora: 15:21:02	Tiempo de firmado: Apr 21 20:21:02 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (Problema en la entrega al servidor de destino)	Fecha: 2025/04/21 Hora: 15:29:14	Apr 21 15:29:14 cl-t205-282cl postfix/smtp[29842]: 4CBC21248803: to=<lizethpaolagomezcheverri@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.1.google.COM[108.177.104.26]:25, delay=492, delays=491/0/1.2/0.22, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.1.google.COM[108.177.104.26] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452-4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp 586e51a60fabf-2d52b080b7f5i4173872fac.38 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))
● Consumo WS notificación	Fecha: 2025/04/21 Hora: 15:39:18	Consumo para id 1307071, estado 57: --- [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

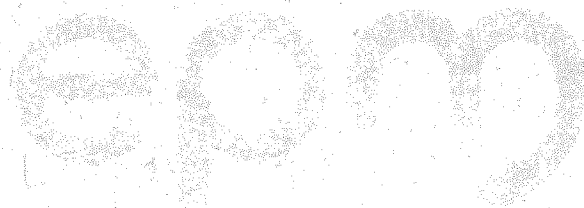
Contenido del Mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12623261-L1V9

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12623261-L1V9.

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12623261-L1V9-7035.pdf	40ba877d56c4b812c2def06b3052f30231a46c88af37de0254969f0fa7941a656

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.

www.andesscd.com.co

www.andesscd.com.co