

NIT. 990.204.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12624719-V6R9

Fecha Creación: 14/04/2025 01:19:33 PM

Contacto: Daniela Muñoz Alzate

Instalación: 072629007000910301

Dirección: CR 69 CL 27 -91 (INTERIOR 301)

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Potable

Municipio: ITAGUI

Causa: Suspensión o corte del servicio

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Daniela Muñoz Alzate CC: 1040749836 Tel: 3194833188 Dir: CR 69 CL 27 -91 (INTERIOR 301)
Autoriza SMS: SI Correo: dany9568@hotmail.com Id: fb36ddf0-415f-46c3-bf31-19c351f384b9
Inquilina muy molesta porque aun no tiene servicio de energía y agua después de la reconexión de sus
servicios con la ordenes # 545904246 - 545904238 Sello #: XXXX | Queda con servicio | Novedades:
no se sella se encontró de breakers medidor empotrado. Inquilina asegura que ya descarto pero no
tiene servicios. Es necesario ser atendida lo antes posible. Llamar antes de ir. Favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-12624719-V6R9

Fecha Respuesta: 15/04/2025 06:00:45 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 que se evidencia error de procedimientos por parte del personal. Nuestro equipo informa lo siguiente: "Reconexión inadecuado del servicio de Energía, en la instalación CR 69 CL 27 -91(301) de ITAGUI. Se restablece, se explica procedimiento y al usuario y queda 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:

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

ENVÍO ELECTRÓNICO

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: 1307094
Remitente: admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentos electronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: danym9568@hotmail.com - Daniela Muñoz Alzate
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12624719-V6R9
Fecha envío: 2025-04-21 16:52
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: 16:53:53	Tiempo de firmado: Apr 21 21:53:53 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/04/21 Hora: 16:53:54	Apr 21 16:53:54 cl-t205-282cl postfix/smtp[13424]: 9290412487CE: to=<danym9568@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.68.19]:25, delay=1, delays=0.08/0/0.62/0.3, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.68.19] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [DB5PEPF00014B9D.eurprd02.prod.outlook.com 2025-04-21T21:53:54.365Z 08DD7DB4F1EB448C] (in reply to RCPT TO command))

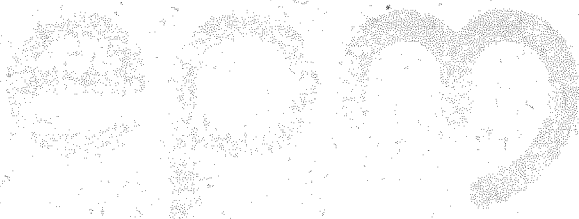
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12624719-V6R9..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre

Suma de Verificación (SHA-256)

Detalle-PQR-12624719-V6R9-6923.pdf

efce7ea1bc05295874bb4d0f6edf9362fdbb27335ae970bff0855363211f32b038

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 integros, 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