

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL	
PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERIA	DESFIJACIÓN EN CARTELERIA
26 JUN 2025	03 JUL 2025
Advertencia: La notificación se considera entida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12792534-T5T3

Fecha Creación: 18/06/2025 09:19:28 AM

Contacto: Cielo Yaneth Montoya Sepulveda

Instalación: 084018207300950000

Dirección: CL 48 B CR 107 C -95

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Potable Prepagado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad Trabajos

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Cielo Yaneth Montoya Sepulveda CC: 43267395 Tel: 3193696076 / 3145058187 Dir: CL 48 B CR 107 C -95 Correo: lauracardona311@gmail.com Id: f342c5fa-1652-437a-aafe-b63a1bc47fc1
Usuaría reporta que el día de ayer 17/06/25 le realizaron cambio de tarjeta con solicitud 5730777 en hidro a las 11:00 am y aún no ha podido recargar, le indican que la tarjeta no está vinculada a ningún medidor, solicita agilidad ya que están sin servicio desde el domingo. Favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-12792534-T5T3

Fecha Respuesta: 19/06/2025 07:27:46 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 evidencian errores de procedimientos por parte del personal. Nuestro equipo informa lo siguiente: "Se llama al usuario al teléfono 3145058187 y se le informa que ya puede recargar; se valida y usuario realiza recarga satisfactoriamente." 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

Envía Electrónico

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: 1346394
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: lauracardona311@gmail.com - Cielo Yaneth Montoya Sepulveda
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12792534-T5T3
Fecha envío: 2025-06-24 15:28:42
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: 1



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/06/24 Hora: 15:30:06		Tiempo de firmado: 2025/06/24 15:30:06 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/06/24 Hora: 15:30:08	Jun 24 15:30:08 c1205-282c postfix/smtp[26748]: 534171249852: to=, relay=alt1.gmail-smtp-in1.google.com[14.2.251.190.27]:25, delay=2, delays=0.21/0.02/1.5/0.21, dsn=4.2.2, status=bferred (host alt1.gmail-smtp-in1.google.com[14.2.251.190.27] 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 5614622812f47-40ad9b98023sl4429323b6e:82 - smtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/06/24 15:41:06 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-12792534-T5T3

 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-12792534-T5T3-1587.pdf	application/pdf	ca71bc9cea4465f10ffac99dcb1f5b89d40d002fab5d597bf7de9ebd9a70ab91

 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-12792534-T5T3

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

