

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
28/08/2025 03/09/2025

Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12960334-K2G5 Fecha Creación: 22/08/2025 10:52:26 AM
Contacto: Dorca Carolina Yepes Reyes
Instalación: 084022407400130000
Dirección: CR 102 D CL 47 D -13

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la factura Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Dorca Carolina Yepes Reyes CC: 2061743 Tel: 3242013123 Dir: CR 102 D CL 47 D -13
Correo: yepescarol0909@gmail.com Id: 396a0561-d57c-44b7-ab54-89ca420dba81 Cliente inconforme porque no le llegó la factura, esta es la 2 vez que sucede, favor validar, pues no se encuentra inscrito en factura web.

Nro. Respuesta: PQR-12960334-K2G5 Fecha Respuesta: 25/08/2025 07:30:36 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 visita instalación y al revisar la información para la atención de la queja, pudimos darnos cuenta que no se observa ningún obstáculo para haber realizado la entrega correcta. Se deja duplicado de factura del mes de agosto y se hará control de entrega y seguimiento. Se le explica al cliente la gestión, 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.



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico 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:	1387033
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	yepescarol0909@gmail.com - Dorca Carolina Yepes Reyes
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12960334-K2G5
Fecha envío:	2025-08-27 16:10
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: 2025/08/27 Hora: 16:11:46	Tiempo de firmado: Aug 27 21:11:46 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: 2025/08/27 Hora: 16:11:47	Aug 27 16:11:47 cl-t205-282cl postfix/smtp[7466]: AF8291248801: to=<yepescarol0909@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.27]:25, delay=0.88, delays=0.07/0.53/0.15/0.13, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.27] 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=NoSuchUser 6a1803df08f44-70dcaec9d0csi24296546d6.625 - smtp (in reply to RCPT TO command))
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/08/27 Hora: 16:22:26	Consumo para id 1387033, estado 51: --- [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-12960334-K2G5

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12960334-K2G5..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12960334-K2G5-3157.pdf	41ea3af4e9ad63f6849873a582495035895241c586cc139ccb12d32b052cb71d

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.envia.co