

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13278089-W1L1 Fecha Creación: 23/12/2025 02:39:50 PM
Contacto: Aracely Del Carmen Altamar Palacio
Instalación: 198433000045840600
Dirección: CR 30 C CL 22 A -6 (AP 201)

Meses Reclamados:

Servicio: Agua Potable Malambo Municipio: MALAMBO
Causa: Pago de la factura de otro usuario Departamento: Atlántico

Detalle de lo solicitado:

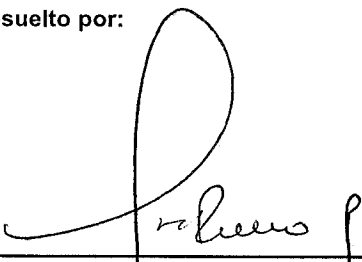
CL3002330204 - REPORTA PAGO POR 55.469 BANCO CAJA SOCIAL EL DIA 17-12-2025 AL CONTRATO ERRADO 12022395 POR LO QUE SOLICITA QUE SE APLIQUE AL CONTRATO 12519700 QUE ES EL CRRECTO

Nro. Respuesta: PQR-13278089-W1L1 Fecha Respuesta: 07/01/2026 08:10:00 AM
Resultado: Accede

Decisión:

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P decide acceder a la petición realizada aplicando al contrato 12519700 el pago por valor de \$ 55.469 realizado al contrato errado 12022395.

Resuelto por:



ANA KARINA RIVERO PEREZ

Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

1

2

**CONSTANCIA CONTENIDO DE LA PETICIÓN
PQR-13278089-W1L1**



Fecha: 23-12-2025
Dirección: CR 30 C CL 22 A -6 (AP 201) Municipio: Malambo
Nombre del cliente: Aracely Del Carmen Altamar Palacio
Documento de identidad: 22529960
Teléfono: 3002330204
Canal: Presencial
Motivo de la PQR: Pago de la factura de otro usuario
Servicio: Agua Potable Malambo

Motivo: CL3002330204 - REPORTA PAGO POR 55.469 BANCO CAJA SOCIAL EL DIA 17-12-2025 AL CONTRATO ERRADO 12022395 POR LO QUE SOLICITA QUE SE APLIQUE AL CONTRATO 12519700 QUE ES EL CORRECTO

COMUNICACIÓN: En caso de ser necesario, la respuesta a este requerimiento le será comunicada a más tardar el 15-01-2026, a la dirección CR 30 C CL 22 A -6 (AP 201), municipio de Malambo (Atlántico)

Recibí constancia del contenido de la petición presentada ante Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Confirmando que la información registrada es correcta.

Para constancia firman:

El usuario:

Aracely Del Carmen Altamar Palacio
CC 22529960

El funcionario:

Ana Karina Rivero Perez
Oficina: Malambo



198433000045840600-4-1

—

—



Grupo epm

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J. J. A. R.	
NOMBRE	ARACELY DEL CARMEN ALTAMAR PALACIO	REGISTRO O CC: 42.04/257	
DIRECCIÓN	CR 30C CL 22A - 6 (AP 201)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVÍO	8/01/2026	Citación	☒ Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	☐ Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	☐ Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE	Jaivel ODTGGA.	PQR-13278089-W1L1	
CC	1048281604	CAUSAS DE DEVOLUCIÓN	
TELÉFONO	3009668882	Casa Sola	☐ Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA	08.01.2026. 09:45 AM	Casa Vacía	☐ Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	☐ Se nego a recibir
		Dirección no existe	☐ Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	☐ No hay quien reciba
		Faltan datos en la dirección	☐ Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 7 de Enero de 2026



PQR-13278089-W1L1C

Señor (a).

ARACELY DEL CARMEN ALTAMAR PALACIO

CR 30 C CL 22 A -6 (AP 201)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Citación para notificación personal.

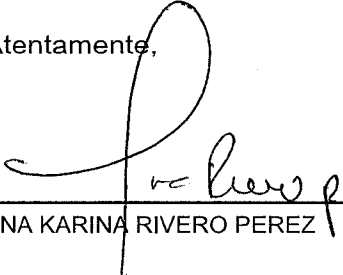
Asunto: Requerimiento: PQR-13278089-W1L1

Aguas de Malambo S.A. E.S.P., con el fin de notificarlo personalmente de la respuesta a su requerimiento identificado con el número del asunto, le solicita presentarse a cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de esta citación. Los horarios de atención pueden ser consultados en nuestra página Web <http://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/> o en nuestra línea de atención al cliente 01 8000 518196.

Si no puede presentarse personalmente, podrá autorizar mediante escrito a otra persona para que se notifique en su nombre, quien deberá portar la autorización y la cédula, en el momento de la notificación.

En caso de no cumplir con esta citación, se procederá con la notificación por aviso, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Atentamente,


ANA KARINA RIVERO PEREZ



Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

198433000045840600-4-1

111

(

)



Grupo epro

PRUEBA DE ENTREGA

REMITENTE: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P		NOMBRE DE QUIEN ENTREGA	
DESTINATARIO:		J.J.A.P.	
NOMBRE	ARACELY DEL CARMEN ALTAMAR PALAC	REGISTRO O CC: 72041253	
DIRECCIÓN	CR 30 C CL 22 A -6 (AP 201)	TIPO DE COMUNICACIÓN	
FECHA DE ENVIO	19/01/2026	Citación	0 Inicio de actuación
MUNICIPIO	MALAMBO	Aviso	X Interrupción de términos
RECIBÍÓ:		Oficio de respuesta	0 Carta de cobro
FIRMA		NÚMERO DE PQR	
NOMBRE		PQR-13278089-W1L1	
CC		CAUSAS DE DEVOLUCION	
TELÉFONO		Casa Sola	Se traslado
FECHA Y HORA DE ENTREGA		Casa Vacía	✓ Fuerza mayor
OBSERVACIONES DE DEVOLUCIÓN		Dirección Errada	Se nego a recibir
USUARIA SE HUGO FERRAZ BLANCO DANI VARGAS PISO CERRADO		Dirección no existe	Zona de alto riesgo
		El cliente no permanece	No hay quien reciba ✓
		Faltan datos en la dirección	Se desconoce al cliente
		consecutivo N°	

Medellín, 19 de Enero de 2026



Señor (a).

ARACELY DEL CARMEN ALTAMAR PALACIO

PQR-13278089-W1L1A

CR 30 C CL 22 A -6 (AP 201)

MALAMBO, Atlántico

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13278089-W1L1

Aguas de Malambo S.A. E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la respuesta a su requerimiento a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

Acto expedido por: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 07/01/2026

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

ANA KARINA RIVERO PEREZ

Aguas de Malambo S.A. E.S.P.



198433000045840600-4-1