


## Datos de la petición

Petición presentada por	Angela Esther Montoya Rueda	Número de radicado	20250120212930
		Fecha de radicado	07/11/2025
Dirección de respuesta	<a href="mailto:lauren.2006.11@homeil.com">lauren.2006.11@homeil.com</a>	Numero de respuesta	20250130214427
		Fecha de respuesta	28/11/2025

## Apreciada Angela,

A continuación, encontrará la respuesta por parte de nuestro equipo de atención al cliente a su petición.

En el documento encontrará cuadros que contienen este símbolo , donde se especifican definiciones y aclaraciones importantes.

Recientemente se recibe petición mediante al cual presenta inconformidad por la demora en la pavimentación de carretera después de instalación de servicio de agua con solicitud 5145218, por lo cual solicita realizar la terminación de los trabajos, dirección CR 78 A CL 91 B -17 de Medellín, argumenta le instalaron el servicio de agua el 8 de noviembre de 2024 de la puerta había adentro todo quedo bien, se encuentra a paz y salvo, pero dejaron afuera sin pavimentar y con la lluvia se ha generado un hueco que fue lleno con escombros.

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, con el objetivo de brindarle una orientación clara, precisa y oportuna, le responderemos su solicitud a continuación.

## Respuesta a su petición

Le informamos que, de acuerdo con o indicado en su comunicación, y después de realizar las validaciones pertinentes para dar respuesta a su inconformidad, el día 27 de noviembre de 2025 queda atendida la situación, puesto que, en atención a lo solicitado, la dirección fue atendida por el oficial Carlos Roldán. Se realizo pavimento quedando la dirección sin pendientes. Usuario queda conforme con los trabajos realizados.

### Importante:



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.

Con el presente oficio, damos trámite y respuesta a su comunicado, indicándole la información pertinente.

Esperamos haber atendido de la mejor manera su solicitud y lo invitamos a seguir en contacto con nosotros para mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,

A handwritten signature in dark ink, reading 'María Raquel Cano', is positioned above the printed name.

**MARIA RAQUEL CANO CANO**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13174420-C0M7



## Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín**(NIT 890.904.996-1)

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1449758
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	lauren.2006.11@homeil.com - Angela Esther Montoya Rueda
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120212930
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-01 18:01
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>  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: 2025/12/01 Hora: 18:02:47		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/01 18:02:47  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (El servidor de destino rechaza la conexión.)</b>	Fecha: 2025/12/01 Hora: 18:21:04	Dec 1 18:21:04 cl-t205-282cl postfix /qmgr[4787]: 43E291248811: from=<bounce@bnc.enviacolvanes.com.co & gt;; status=expired, returned to sender	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/01 19:07:37  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/01 Hora: 19:26:34	Consumo para id 1449758, estado 53: --- [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.

### Contenido del mensaje

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120212930

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13174420-C0M7-8672.pdf	application/pdf	dd273a37e6f844e636b388f300c2898be88fdb10b9134fd353e0482102a63a9

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 acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

## Vista del Contenido

body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

### Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120212930. Agradecemos que nos permita reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta. <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales



[www.envia.co](http://www.envia.co)