



## Datos de la petición

Petición presentada por	Luis Fernando Echeverri Correa	Número de radicado	20250120216828
		Fecha de radicado	13/11/2025
Dirección de respuesta	<a href="mailto:luisseecheverrycorrea@gmail.com">luisseecheverrycorrea@gmail.com</a>	Numero de respuesta	20250130215040
		Fecha de respuesta	29/11/2025

## Apreciado Luis Fernando,

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

Recientemente nos hizo llegar una petición mediante la cual presenta queja formal por el incumplimiento del plazo máximo de instalación del servicio de acueducto relacionado con el pedido PED-3474388-F0Z5. Pide la instalación inmediata y la apertura de una investigación interna. El pedido de instalación de acueducto fue radicado el 20 de agosto de 2025, la fecha máxima de instalación establecida en la cotización y el contrato era el 24 de septiembre de 2025, han transcurrido 54 días calendario desde la fecha máxima pactada sin que la obra se haya ejecutado o se le haya informado una causa justificada, dirección CR 36 CL 49 B -64 (INTERIOR 201) de Copacabana.

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

De acuerdo con lo indicado en su escrito, procedimos con el análisis técnico y verificación del caso, donde le informamos que para atender su requerimiento, fue ejecutado la instalación nueva del servicio de acueducto y alcantarillado el 21 de noviembre del 2025, asociado al PED-3474388-F0Z5 (5800176 – 5800177) para la dirección CR 36 CL 49 B -64 (INTERIOR 201) de Copacabana.

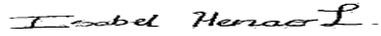
Ahora bien, en cuanto a la demora que se presentó para la conexión del servicio de acueducto a su inmueble, le informamos que, debido a la capacidad operativa actual de los contratos, ésta no está permitiendo dar atención rápida a la cantidad de solicitudes que se tienen en estos momentos (represadas y de ingreso diario) y es en gran parte a que, en el mes de noviembre del año 2021, entra en vigencia el Decreto Nacional 1471 de 2021, por el cual se modifica el artículo 2.3.1.3.2.2.6. de la Subsección 2, Sección 2, Capítulo 3, Título 1, Parte 3 del Libro 2 del Decreto 1077 de 2015.

Esto eliminó el requisito de cédula catastral a los inmuebles construidos para garantizar el acceso a los servicios públicos. Teniendo presente que muchos de los potenciales clientes que solicitan el acceso a los servicios de acueducto y alcantarillado mediante el canal de vinculación clientes, son precisamente personas que se beneficiaron de esta nueva normatividad; la aplicación de este nuevo decreto incrementó de manera considerable el número de solicitudes de conexión del servicio promedio que ingresaban a EPM para atención mediante los contratos de nuestra entidad (en aproximadamente un 300%), lo cual obviamente desbordó la capacidad operativa de los contratos que para ese momento estaban en desarrollo dentro de la dependencia encargada.

Ofrecemos excusas por los inconvenientes ocasionados, en cuanto a la demora para la conexión del servicio de acueducto y alcantarillado.

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.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink that reads 'Isabel Henao Lopez'.

**ISABEL CRISTINA HENAO LOPEZ**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13188287-M7D5



## 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>	1449925
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	luiseecheverrycorrea@gmail.com - Luis Fernando Echeverri Correa
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120216828
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-01 18:02
<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 - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b>	Fecha: 2025/12/01 Hora: 18:05:31		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/01 18:05:31  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<b>● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/12/01 Hora: 18:05:31	Dec 1 18:05:31 cl-t205-282cl postfix /smtp[1773]: 0D04412486D4: to=<luiseecheverrycorrea@gmail.com> ; , relay=gmail-smtp-in.l.google.COM [142.251.16.26]:25, delay=0.41, delays=0.11/0.02/0.14/0.13, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.COM[142.251.16.26] 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=NoSuccess User 6a1803df08f44-88652b42489si54623796d6.1117 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/01 18:51:50  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<b>● Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/01 Hora: 18:51:58	Consumo para id 1449925, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

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 20250120216828

### 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-13188287-M7D5-7331.pdf	application/pdf	f3e4e6641836782562d42385cda1b823bae79094d5dd2ba3ed5f85731c30aa65

### 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 20250120216828. 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)