

Datos de la petición

Petición presentada por	Blanca Inés Bernal Mancera	Número de radicado	20250120218440
		Fecha de radicado	14/11/2025
Dirección de respuesta	blancura31@hotmail.com	Numero de respuesta	20250130215785
		Fecha de respuesta	01/12/2025

Apreciada Blanca Inés,

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

Recientemente recibimos una petición en la cual reporta daños ocasionados en la instalación del servicio de energía a su vecina la señora Martha Libia Varela Sánchez con solicitud 23494026, dice que en septiembre 9 del 2025 estuvo una cuadrilla de EPM en su vereda La Playa parte Alta instalando este servicio y le quebraron la tapa de su contador N 18459339. en la dirección 178007764990000000 municipio de Barbosa, Solicita que EPM responda por el daño ya que su caja estaba en buen estado, hoy tiene una bolsa para que no le entre agua y no se presente corto.

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

Con el propósito de brindar una respuesta a su inconformidad, le informamos que el caso fue escalado a nuestro personal encargado. Para la dirección referenciada se validó en terreno y se confirmó que el daño se produjo con ocasión de uno de nuestros trabajos.

La gestora social se estará comunicando con la usuaria para coordinar la reparación correspondiente.

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,



YURY ANDREA ECHAVARRIA PADILLA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13192596-K3V7



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

Id mensaje:	1451166
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	blancura31@hotmail.com - Blanca Ines Bernal Mancera
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120218440
Fecha envío:	2025-12-02 18:00
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● 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: 2025/12/02 Hora: 18:01:47		Tiempo de firmado: 2025/12/02 18:01:47 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (Problema en la entrega al servidor de destino)	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:12:34	Dec 2 18:12:34 cl-t205-282cl postfix /smtp[6378]: 2E34E1248809: to=<blancura31@hotmail.com>, relay=none, delay=647, delays=497/0/150/0, dsn=4.4.1, status=deferred (connect to hotmei.com[20.70.246.20]: 25: Connection timed out)	Tiempo de firmado: 2025/12/02 18:14:50 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:37:53	Consumo para id 1451166, 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 20250120218440

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-13192596-K3V7-8423.pdf	application/pdf	ba0ecfb9896bf8eec37f5359bfaf8dd91197eede3ec135c79343d5b61add9ea

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 20250120218440. 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