

Datos de la petición

Petición presentada por	Hernán Ferney Munera Berrío	Número de radicado	20260120005320
	Presidente Acción Comunal del Barrio	Fecha de radicación	13/01/2026
	Marco Fidel Suárez		
	Y Demás Firmantes		
Dirección de respuesta	cospaisas1@gmlayl.com	Número de oficio	20260130016829
		Fecha de respuesta	02/02/2026

Apreciados Señores,

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 solicitan el cambio del conector mayor del tubo madre de las aguas negras, ubicado en la CR 38 C entre las Calles 98 y 99 de Medellín. También solicitan la intervención de la red interna domiciliaria comunitaria ubicada en esta misma dirección, correspondiente a las viviendas de la parte baja, específicamente en la CR 38C entre las calles 98C y 99. Refieren que ambas tuberías se encuentran totalmente obsoletas, con más de 50 años de servicio, siendo esta una red mayor que no fue cambiada en el momento en que se ejecutaron las obras del sector, así como la red comunitaria que corresponde a los usuarios. Lo anterior debido a filtraciones de aguas residuales, lluvias y nacimientos naturales, las cuales están afectando las viviendas ubicadas en la parte baja, piden realizar un estudio geotécnico en el sector, con el fin de evaluar posibles afectaciones del terreno ocasionadas por estos flujos.

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 dar respuesta a su requerimiento, se generó la solicitud N° 5948013, mediante la cual el personal operativo del Área de Mantenimiento de Redes de Alcantarillado informó que el día 19 de enero del presente año se realizó una visita técnica al sitio referenciado. Durante dicha visita se efectuó una inspección visual de la red de alcantarillado operada por EPM, correspondiente a los tramos con IPID 6340423, 9184234 y 6340514, los cuales se encontraron operando de manera normal.

Así mismo, se realizó inspección visual en la dirección CR 38 C CL 98 C -37, donde se evidenciaron humedades al interior de la vivienda; no obstante, al momento de la visita no se observaron afloramientos de aguas residuales ni presencia de malos olores. El usuario manifestó que por debajo de la vivienda pasa una tubería de Atenor, a la cual descargan otras viviendas; por tal motivo, se le recomendó gestionar ante la Secretaría de Salud la correspondiente verificación, dado que dichas descargas podrían estar generando la afectación reportada.

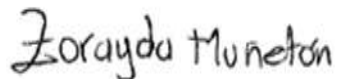
Durante la visita no se evidenciaron afloramientos de aguas residuales en el sector y los sumideros destinados a la recolección de aguas lluvias se encontraron operando de manera normal. La visita se realizó en compañía del señor Hernán Ferney Munera, presidente de la Junta de Acción Comunal, a quien se le informó que la problemática reportada no se encuentra asociada a las redes de alcantarillado operadas por EPM.

Por otra parte, el día 24 de enero del presente año, bajo la solicitud N.º 5948287, el personal operativo del Área de Mantenimiento de Redes Secundarias de Acueducto informó que realizó una visita técnica a la dirección referenciada, durante la cual se efectuó un recorrido con geófonos sobre la red y las acometidas de acueducto, sin que se evidenciaran ni se escucharan fugas. Durante dicha visita se sostuvo comunicación con el presidente de la Junta de Acción Comunal, a quien se le explicó la necesidad de realizar un nicho en la parte interna del inmueble donde se presenta el hundimiento, con el fin de investigar una posible filtración de agua y determinar la calidad del líquido. El usuario manifestó que la casa CR 38C 92A-28 está desocupada y no hay quien les pueda mostrar por donde está saliendo el agua. Por lo tanto, se le indicó que, una vez se pueda tomar la muestra, deberá comunicarse nuevamente con la Empresa para solicitar la respectiva revisión, la cual podrá gestionar a través de la línea de atención al cliente en el teléfono 604 44 44 115.

Finalmente, el día 25 de enero se efectuó una nueva visita, durante la cual se sostuvo comunicación con los usuarios Carlos Mario Villegas y Fabio Acevedo, quienes informaron sobre una situación de humedades en la vivienda ubicada en la dirección CR 38 C CL 98 C – 29, correspondiente a una casa en nivel inferior. Los usuarios solicitaron la revisión de la red de alcantarillado entre las cámaras identificadas con los IPID 6340412 y 6340415, razón por la cual se generó la solicitud N.º 5966066, con el fin de verificar el estado de dichos elementos y adelantar las gestiones correspondientes, de considerarse necesario.

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

Atentamente,



ZORAYDA ANDREA MUÑETÓN MARÍN
Tecnólogo/a Atención y Operación Comercial
Área Canal Escrito
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13318892-L6Q9



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

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1487319
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	cospaisas1@gmlayl.com - Hernan Ferney Munera Berrio
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120005320
Fecha envío:	2026-02-03 18:01
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	Fecha: 2026/02/03 Hora: 18:03:29		Tiempo de firmado: 2026/02/03 18:03:29 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (El dominio de la cuenta no existe.)	Fecha: 2026/02/03 Hora: 18:03:29	Feb 03 18:03:29 mail postfix/smtp [493534]: 728AD1E202B3: to=<cospaisas1@gmlayl.com>, relay=none, delay=0.12, delays=0.09/0/0.03/0, dsn=5.4.4, status=bounced (Host or domain name not found. Name service error for name=gmlayl.com type=A: Host not found)	Tiempo de firmado: 2026/02/03 18:19:44 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/03 Hora: 18:19:47	Consumo para id 1487319, estado 54: --- [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 20260120005320

Cuerpo del mensaje:

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

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13318892-L6Q9-926.pdf	application/pdf	72916c55b625cb55fa41ee67c02c775b2438677b2de0ec38df0afbd3c85c24e9

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 20260120005320. 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