

## Datos de la petición

Petición presentada por	Maria Emma Galvis Giraldo	Número de radicado	20250120224773
		Fecha de radicado	25/11/2025
Dirección de respuesta	<a href="mailto:mariaemmagg@yahoo.es">mariaemmagg@yahoo.es</a>	Numero de respuesta	20250130216363
		Fecha de respuesta	02/12/2025

## Apreciada Maria Emma,

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 solicita la garantía de los trabajos realizados en la acometida de acueducto en las direcciones CL 71A CR 44 - 54 y CL 71A CR 44 - 56, en el municipio de Medellín. Manifiesta que ha tenido tres intervenciones por fugas en la acometida de agua en menos de dos años, siendo la más reciente hace aproximadamente tres meses, trabajo por el cual realizó el pago correspondiente para ambos pisos. Indica que el pasado 22 de noviembre de 2025 volvió a presentarse la misma fuga y que, según comenta, nuevamente le informan que debe asumir el costo de la reparación. Señala además que, de acuerdo con estos resultados, podría esperarse que también falle la acometida del segundo piso, dado que ambos trabajos fueron ejecutados el mismo día.

Por lo anterior, solicita la garantía de los trabajos realizados en ambos pisos. Adicionalmente, solicita que se le confirme si es necesario cambiar todas las mangueras por unas totalmente nuevas. Informa que ya adquirió dichas mangueras para que, en caso de proceder la garantía, se realice el cambio correspondiente. A demás, no acepta que se generen nuevos cobros, puesto que considera que ya pagó por los trabajos previos. Finalmente, relaciona las solicitudes derivadas 5406053, 5716596, 5720804, 5720803, así como la solicitud actualmente abierta 5899415.

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, nos permitimos informar que el caso fue revisado y gestionado por el equipo técnico asignado. De acuerdo con la verificación realizada en la dirección indicada en su comunicación, se presentan a continuación las actividades ejecutadas:

Visita del 28 de noviembre del presente año

En la dirección CL 71 A CR 44 – 56, Medellín, serie 2017742838, se efectuó excavación en vía con placa de concreto, encontrándose la acometida en condiciones deficientes.

Se procedió a realizar la respectiva reparación con los materiales requeridos.

Al usuario se le socializó de manera detallada la situación, informándole sobre los valores estimados para los trabajos necesarios:

Cambio total de la acometida aproximado: \$4'700.000

Reparación aproximada: \$4'000.000

El usuario solicitó el plazo de 48 horas para definir el tipo de intervención a autorizar.

Visita del 27 de noviembre del presente año

Cumplido el plazo solicitado, se efectuó una nueva visita técnica. El usuario no autorizó la ejecución de trabajos adicionales, por lo cual se procedió a realizar la reparación de la acometida conforme al debido proceso, con un valor aproximado de \$4'000.000.

Con esta intervención se dio solución a la inconformidad inicialmente reportada.

El sitio quedó pendiente por la instalación de un andén sencillo, actividad que fue programada para su ejecución en el menor tiempo posible, bajo la orden 5906305 – 2.

Se adjunta registro fotográfico que soporta lo informado. Es importante aclarar que la acometida presentó posteriormente una falla en un punto diferente al intervenido el 28 de noviembre de 2025; por lo tanto, no es procedente aplicar garantía sobre las reparaciones previamente realizadas.

---

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-13212333-B9V2

Anexos (1 folio)

- Registros fotográficos.
-



23/11/2025 15:32:31

117° SE

# 44-72 Calle 71

Manrique Central II

Medellín

Antioquia

Altitud: 1578.3msnm

CL 71 A CR 44 54

Número de índice: 2619



23/11/2025 14:59:14  
69° E

# 44-102 Calle 71A

Manrique Central II  
Medellín

Antioquia

Altitud: 1631.8msnm

Velocidad: 0.0km/h

CL 71 A CR 44 54

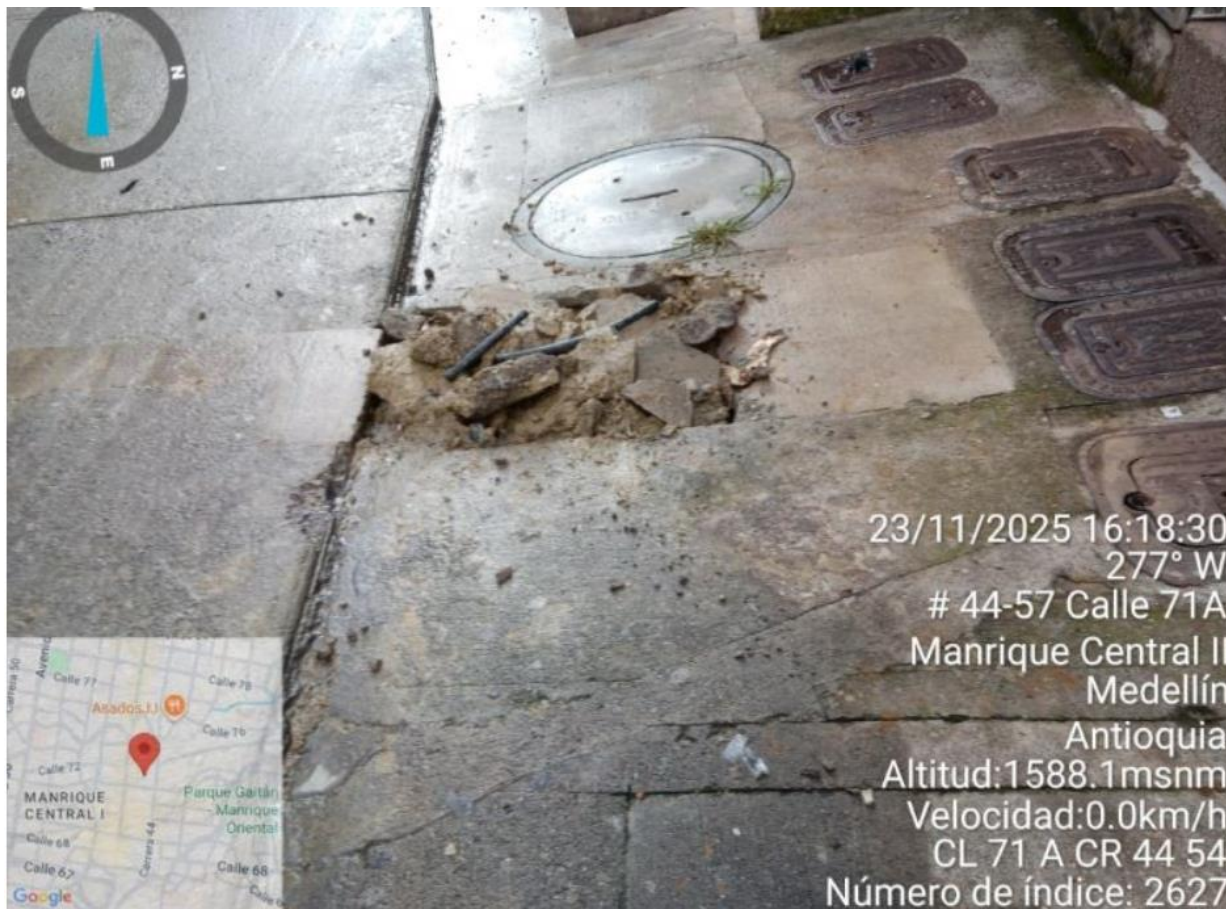
Número de índice: 2611













## 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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1452291
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	mariaemmagg@yahoo.es - MARIA EMMA GALVIS GIRALDO
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120224773
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-03 18:53
<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: 2025/12/03 Hora: 18:55:41		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/03 18:55:41  <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: 2025/12/03 Hora: 18:55:42	Dec 3 18:55:42 cl-t205-282cl postfix /smtp[23911]: 4FF7C12486E7: to=<mariaemmagg@yahoo.es>, relay=mx-eu.mail.am0.yahoodns.net [188.125.72.73]:25, delay=1.5, delays=0.12/0.03/0.63/0.7, dsn=5.0.0, status=bounced (host mx-eu.mail.am0.yahoodns.net[188.125.72.73] said: 552 1 Requested mail action aborted, mailbox not found (in reply to end of DATA command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/03 19:28:08  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/03 Hora: 19:28:11	Consumo para id 1452291, estado 51: --- [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 20250120224773



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-13212333-B9V2-866.pdf	application/pdf	90ffd9023de86f0ea06190e6a9bbe714d48919ae1b2a1212337930eb6d5af8e1

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 20250120224773. 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)