

Datos de la petición

Petición presentada por	Noe De Jesús Zuluaga Patiño	Número de radicado	20250120235154
		Fecha de radicado	10/12/2025
Dirección de respuesta	noezuluaga91@gmail.com	Numero de respuesta	20250130231149
		Fecha de respuesta	29/12/2025

Apreciado Noe de Jesús,

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

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicado mediante el cual, solicita la verificación del alcantarillado en el inmueble con dirección CR 37 A CL 107 A - 80 de Medellín, toda vez que se cobra el servicio y al parecer no se encuentra instalado.

Respuesta a su petición

De acuerdo con lo indicado en su escrito y con el fin de brindar atención a su requerimiento, fue verificada la información que reposa en nuestros sistemas de gestión y facturación, encontrando que en revisión efectuada el 9 de diciembre de 2025 según consecutivo 5913511, nuestro personal operativo encontró la vivienda sin moradores por problemática sanitaria.

Se aplicaron colorantes en inodoro del inmueble y como resultado, el colorante fue observado en nicho abierto en zona común aledaña a la vivienda, lo que indica que no cuenta con conexión a red pública de alcantarillado ya que derrama a terreno, además, indicó que anteriormente realizó excavación al interior del inmueble donde se observó una letrina.

En cuanto a los cobros por el servicio de alcantarillado no prestado, nos permitimos informar que, la reclamación por este concepto fue presentada por usted con el radicado 20250120232141 del 4 de diciembre de 2025, a la cual se accedió favorablemente, se procedió a ordenar su retiro definitivo en nuestro sistema de facturación y se le indicaron los requisitos para la devolución de los valores ya cancelados por concepto de alcantarillado.

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

Atentamente,

GUSTAVO ADOLFO ACOSTA RESTREPO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13251702-Z1S6



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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1467467
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	noezuluaga91@gmail.com - Noe De Jesus Zuluaga Patiño
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120235154
Fecha envío:	2025-12-31 06:44
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: 2025/12/31 Hora: 06:45:45		Tiempo de firmado: 2025/12/31 06:45:45 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/12/31 Hora: 06:45:46	Dec 31 06:45:46 cl-t205-282cl postfix /smtp[13226]: 6EEA91248505: to=<noezuluaga91@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.137.27]:25, delay=0.84, delays=0.16/0.058/0.1, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.137.27] 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=NoSuc h User a92af1059eb24-121724e805esi83344670c88.3 2 - gsmtpp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/31 06:57:40 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/31 Hora: 06:57:43	Consumo para id 1467467, 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 20250120235154

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-13251702-Z1S6-7082.pdf	application/pdf	2c6aa7e627bf447caf5b6ad31dde02a264bc0ade6de2edb152f8183e171ee4c2

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 20250120235154. 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