

Datos de la petición

Petición presentada por	Usuario EPM	Número de radicado	20260120008920
		Fecha de radicado	16/01/2026
Dirección de respuesta	milciaestobon10@hotmail.com	Numero de respuesta	20260130018722
		Fecha de respuesta	05/02/2026

Cordial saludo,

A continuación, encontrará la respuesta por parte de nuestro equipo de atención al cliente a su petición presentada con los radicados 20260120008920 y 20260120016585.

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicado mediante el cual, reporta conexión irregular en la dirección CR 90 CL 76 D -11 de Medellín, donde funciona negocio de lavadero de carros y motos.

Respuesta a su petición

Le informamos que, de acuerdo con lo indicado en su escrito y con el fin de brindar atención a su requerimiento, se realizó visita técnica al inmueble de referencia con el fin de verificar un posible uso no autorizado del servicio de acueducto.

Durante la inspección física se evidencia:

- Desde la acometida del medidor se instaló una derivación en tubería PVC.
- La derivación cuenta con canilla y manguera, no autorizadas.
- La manguera fue extendida a través de un poste de energía hacia el lado opuesto de la vía.
- En el lugar se observa la actividad de lavado de vehículos, afectando: La vía pública, La comunidad y La presión del sistema en el sector

Conforme lo anterior, se genera la Orden de Trabajo No. 5956800 para proceder con el retiro de la derivación ilegal encontrada durante la visita.

Agradecemos su comunicación, 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
Tecnólogo Atención y Operación Comercial
Área Canal Escrito
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13334675-X6G9



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:	1489946
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	milciaestobon10@hotmail.com - Usuario EPM
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120008920
Fecha envío:	2026-02-05 18:56
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: 2026/02/05 Hora: 18:57:44		Tiempo de firmado: 2026/02/05 18:57:44 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: 2026/02/05 Hora: 18:57:45	Feb 05 18:57:45 mail postfix/smtp [3926967]: 2382B1E203A6: to=<milciaestobon10@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.10.15]:25, delay=0.43, delays=0.09/0.0.24/0.1, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.10.15] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [BN2PEPF00004FBA.namprd04.prod.outlook.com 2026-02-05T23:57:45.296Z 08DE606C5BE85524] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/05 20:08:10 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/05 Hora: 20:08:12	Consumo para id 1489946, 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 20260120008920

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-13334675-X6G9-677.pdf	application/pdf	a8e99fda3bac32621158a2cf5cbb9bd5dc72d3cb9c42b8630954b6e17dc34cf6

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 20260120008920. 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