

## Datos de la petición

Petición presentada por	Maria Nohemi Vanegas de Garcia	Número de radicado	20260120012930
		Fecha de radicado	22/01/2026
Dirección de respuesta	gloriagarciavanegas25@hotmail.com	Numero de respuesta	20260130018275
		Fecha de respuesta	04/02/2026

## Apreciada Maria Nohemi,

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

En el documento encontrará cuadros que contienen este símbolo , donde se especifican definiciones y aclaraciones importantes.

Recientemente nos hizo llegar una petición mediante la cual solicita la conexión de servicio de acueducto prepago dado que a la fecha este servicio no se ha instalada en la dirección CR 67 CL 112 -31 (INTERIOR 301 ) de Medellín. 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

De acuerdo con lo indicado en su escrito y luego de realizadas las verificaciones pertinentes, se realizó la validación correspondiente con el personal operativo, quienes informaron que, por causas internas, se han presentado dificultades en el proceso de adquisición de los materiales necesarios para la ejecución de los trabajos programados. Esta situación ha generado retrasos en el inicio de las actividades.

No obstante, una vez superadas dichas dificultades, se ha programado la ejecución de los trabajos para la semana siguiente, con el fin de dar pronta solución a la situación reportada.

Ofrecemos sinceras disculpas por la tardanza presentada y por los inconvenientes que esta situación haya podido ocasionar, reiterando nuestro compromiso de adelantar las acciones necesarias para atender el caso en el menor tiempo posible

### Importante:



Asimismo, para otros requerimientos y/o consultas, tenemos a su disposición los medios digitales, sitio web [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co), donde puede realizar transacciones como pagar tu factura, generar certificados, actualizar los datos, entre otras, ingresando por la opción Transacciones rápidas; puede chatear con nuestra asesora virtual Ema a través de la página web o del WhatsApp 302 300 01 15 o descargar y utilizar la aplicación EPM Móvil.

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,

A handwritten signature in black ink, reading 'Stefanie Hincapié Jiménez', is positioned above the printed name.

**STEFANIE HINCAPIÉ JIMENEZ**

Tecnóloga Atención Y Operación Comercial

Área Canal Escrito

Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13346154-S3R5



## 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

<b>Id mensaje:</b>	1489594
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	gloriagarcivanegas25@hotmail.com - Maria Nohemi Vanegas De Garcia
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120012930
<b>Fecha envío:</b>	2026-02-05 18:01
<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>	Fecha: 2026/02/05 Hora: 18:04:27		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/02/05 18:04:27  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (El servidor de destino rechaza la conexión.)</b>	Fecha: 2026/02/05 Hora: 18:16:11	Feb 05 18:16:11 mail postfix/qmgr [1902003]: 044331E202EA: from=<bounce@bnc.enviacolvanes.com.co & gt;; status=expired, returned to sender	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/02/05 18:20:29  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2026/02/05 Hora: 18:37:59	Consumo para id 1489594, 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 20260120012930

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-13346154-S3R5-8218.pdf	application/pdf	f886ade990218dd583993c9074ce8aa7a9d2ad00694847ddb7e42464c671734

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 20260120012930. 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)