

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
10/11/2025	14/11/2025
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Medellín, 05 de noviembre de 2025

Señora **0156ER-20250130199682**
ANGELA GABRIELA CEBALLOS ZAPATA
ceballosangela202@gmail.com

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120203057

Cordial saludo señora Angela Gabriela,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento a través del cual presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta comunicada mediante el radicado N° 20250120191221, oficio de respuesta 20250130187582, relacionada con la solicitud de instalación del servicio de gas para la dirección CR 71 A CL 26 -22 en el municipio de Bello, Antioquia y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 08/10/2025, usted solicitó la viabilidad para la instalación del servicio de gas en la dirección indicada previamente; trámite que fue registrado en nuestros sistemas de información con el radicado N° 20250120191221.

Posteriormente, el 17/10/2025 nuestra empresa generó la respuesta a la petición a través del oficio N° 0156PET- 20250130187582, donde le indicamos que, procedimos a generar la solicitud PED-3565738-Q7L1 y una vez localizada la instalación, se identificó que no es posible atender satisfactoriamente su petición debido a que el inmueble para el cual se solicita el servicio público se encuentra ubicado en una zona con restricciones por "Retiro de Ríos y Quebradas", de acuerdo con lo contemplado en el Plan o Esquema de Ordenamiento Territorial definido para su municipio. Asimismo, le informamos sobre los recursos de Ley que procedían y los requisitos para presentarlos.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó los recursos de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y subsidiariamente el de apelación para que sea revisado por la SSPD por la respuesta antes mencionada, manifestando que, los inmuebles aledaños ya cuentan con el servicio y, el servicio es muy importante y prioritario para usted.

Análisis adelantado por EPM

Inicialmente es preciso recordar que, para la instalación de nuevos servicios públicos, corresponde a la entidad prestadora del servicio, antes de atender la petición, examinar las condiciones materiales y de seguridad en las cuales se efectuará la conexión y se hará el suministro correspondiente, así como evaluar la legalidad de la decisión a adoptar.

EPM en el desarrollo de su actividad está sujeta al cumplimiento de toda la regulación, en materia no sólo de prestación del servicio de gas que brinda la Ley 142 de 1994, entre otras, sino que igualmente debe acatar y cumplir toda aquella normatividad referida a su actuar, como son las medidas expedidas en materia de seguridad.

Ahora bien, en atención al presente recurso de Ley se solicitó a nuestro personal técnico encargado verificar nuevamente la viabilidad del servicio de gas para la dirección CR 71 A CL 26 -22 en el municipio de Bello, Antioquia, quienes indican que, se realiza vista a la dirección y una vez localizada la instalación, se verifico que no es posible atender satisfactoriamente su petición debido a que el inmueble para el cual se solicita el servicio público se encuentra ubicado en una zona con restricciones por “Retiro de Ríos y Quebradas”, de acuerdo con lo contemplado en el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) definido en el municipio. Acuerdo 048 del 2014 .

No obstante, se le informó que, en caso de considerarlo pertinente, puede solicitar concepto técnico al Departamento de Planeación Municipal, para determinar el estado actual del predio, pero hasta tanto no es posible atender favorablemente su solicitud de instalación de gas para su inmueble; una vez tenga el documento puede solicitar nuevamente el estudio de la solicitud del servicio.

Respecto a sus argumentos, aclaramos que las solicitudes de conexión al servicio se estudian dando cumplimiento a la normatividad vigente y que para la misma no se generalizan las condiciones técnicas que tengan otros inmuebles contiguos. Es decir, cada caso es juzgado de manera independiente a los servicios de instalaciones vecinas, previendo siempre el estricto cumplimiento de los requisitos para la conexión del servicio.

Es de tener en cuenta que en este caso actuamos de conformidad con lo estipulado en la Resolución CREG 108 de 2007, con el fin de establecer las condiciones para suministrar el servicio de gas con la calidad y seguridad establecido en la regulación vigente, encontrándose que el predio no cumple con la condición de no estar en zona de riesgo. Si bien somos la entidad encargada de definir la prestación de dicho servicio, no podemos desconocer las condiciones que debe cumplir el inmueble para la prestación de éste en forma segura.

En ese sentido, no podemos instalar el servicio, dado que el predio se encuentra en una zona en la cual no se puede prestar sin el debido consentimiento de las autoridades competentes.

Aclaramos que toda persona tiene derecho a recibir los servicios públicos, pero siempre y cuando ésta y el inmueble, se encuentren en las condiciones técnicas previstas según la reglamentación actual; de no ser así, es procedente la negativa de acceso al servicio, siendo este el caso que nos ocupa.

Consecuentes con todo lo anterior, nuestra empresa confirma la decisión comunicada mediante el oficio N° 0156PET- 20250130187582, relacionada con la solicitud de instalación del servicio de gas para la dirección CR 71 A CL 26 -22 en el municipio de Bello, Antioquia, debido a las razones antes expuestas.

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación, daremos traslado del recurso de apelación a la SSPD, por lo cual, la decisión final para su caso dependerá de esta entidad.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,


MARISOL TILANO TILANO
Empresas Públicas De Medellín, E.S.P

PQR-13093782-X8Z3 -R
Anexos un (1 folio)
-Boleta interventoría.

Copia al correo: ceballosangela2002@gmail.com

No. 03632

1 del

Contratista	Dispersas urbanas	Entidad municipal	Epm
Obra	Viabilidad tecnica	Contrato No.	
Dirección			
Calle 126 # 42EE-61 (106-206) Medellín			
Año	Mes	Día	
2025	10	29	Hora: 9:40 a.m

Observaciones

Se visita dirección del asunto por solicitud del servicio del gas y se verifica que según los modelos geográficos del P.O.T acuerdo 48/2014, la instalación se encuentra afectada por zona de retiro de quebrada y por tanto se sugiere solicitar un concepto tecnico en planeación para determinar el estado actual del predio En cuanto lo tenga por favor redimirlo a epm para su analisis. se depa copia de boleta y datos de contacto. Cerrado -

☒ Por EPM

☐ Por los constructores

☐ Por interventoría contratada

☐ Por otra entidad municipal

Nombre Juan David Sanchez
Reg 111141
C13117602230

Nombre Sharol Norma
(ingulino)-

Firma

Firma

Juan-david, Sanchez e epm-com-cc

P-037



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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1433945
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	ceballosangela202@gmail.com - Angela Gabriela Ceballos Zapata
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120203057
Fecha envío:	2025-11-06 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 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: 2025/11/06 Hora: 18:02:34		Tiempo de firmado: 2025/11/06 18:02:34 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: 2025/11/06 Hora: 18:02:34	Nov 6 18:02:34 cl-t205-282cl postfix /smtp[21037]: 59D4C1248889: to=<ceballosangela202@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.136.27]:25, delay=0.39, delays=0.12/0.02/0.06, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.136.27] 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 00721157ae682-787bf64c064si11033487b3.16 5 - smtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/06 19:02:11 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/06 Hora: 19:02:14	Consumo para id 1433945, 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 20250120203057

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-13093782-X8Z3-R-9217.pdf	application/pdf	97a118f0d21f4eb064aa9f0dca5fc6dd1c7632b433b881f38aa265c98b241b65

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

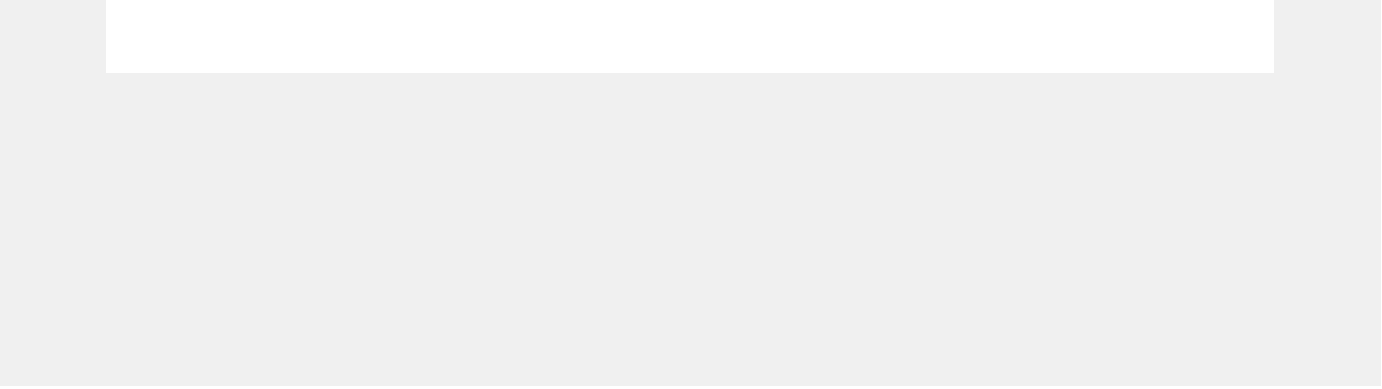
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120203057. 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