


Datos de la petición

Petición presentada por	Wilmar Alonso Montoya Gil	Número de radicado	20250120231776
		Fecha de radicado	03/12/2025
Dirección de respuesta	wilmarmont72@gmail.com	Número de respuesta	20250130219727
		Fecha de respuesta	09/12/2025

Apreciado Wilmar Alonso,

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 reapertura del caso, dado que, no está de acuerdo con la respuesta al recurso. 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

Conforme con lo indicado en su escrito, se procedió con la revisión de su caso, y con el fin de brindar una respuesta a su requerimiento y dar claridad frente a lo argumentado en su comunicación, consideramos los siguientes elementos:

Por medio del radicado 20250120224215 presentado el 25/11/2025, es decir, cuando ya habían transcurrido seis (6) días hábiles luego de notificada la decisión del 13/11/2025, usted indicó que presentaba el recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la SSPD en contra de la respuesta entregada al reclamo con el caso PQR-13187063-R3W4.

Cabe precisar que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 77 de la ley 1437, los recursos deberán interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido y que cuando no se cumple con este requisito, debemos dar aplicación al artículo 78 de la Ley 1437, el cual ordena el rechazo del recurso de reposición si este no es presentado en el tiempo establecido. La notificación de la respuesta fue el 13/11/2025 y la fecha máxima para la presentación de recursos eran hasta el 21/11/2025.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa rechazo el recurso de reposición y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), presentado a través del radicado 20250120224215, en la cual se dio atención a los consumos de acueducto/alcantarillado de septiembre ajustados en octubre de 2025, para la dirección CR 30 CL 110 B - 35 de Medellín, de acuerdo con lo previsto en el artículo 77 de la Ley 1437 de 2011, ya que los recursos deberán interponerse dentro del plazo legal, es decir, debe ser presentado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión y cuando no se cumple con este requisito, el funcionario deberá rechazarlo; dando aplicación al artículo 78 de la misma Ley.

Finalmente , le sugerimos interponer el recurso de queja ante la SSPD el mismo que se le ofreció en el oficio de respuesta No. 20250130211722, donde le informamos que contaba con 5 días hábiles a partir de la notificación que se hizo el 02/12/2025.

Importante:



Cualquier información adicional, la puede realizar a través de nuestra Línea de Servicio al Cliente 604 44 44 115 o al 01 8000 415 115 a nivel nacional. De igual forma, la asesora Virtual Ema, también está disponible en el WhatsApp 3023000115, Ema se encuentra entrenada para orientar con los tramites y consultas.

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,



JOHANNA BORRERO TORRES
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13241729-K4C5



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:	1454433
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	wilmarmont72@gmail.com - Wilmar Alonso Montoya Gil
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120231776
Fecha envío:	2025-12-09 13:54
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: 2025/12/09 Hora: 13:56:54		Tiempo de firmado: 2025/12/09 13:56:54 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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.			
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/12/09 Hora: 13:56:56	Dec 9 13:56:56 cl-t205-282cl postfix /smtp[1680]: B6D29124866A: to=<wilmarmont72@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.26]:25, delay=1.4, delays=0.17/0/0.99/0.28, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp ffacd0b85a97d-42f7cbd86b6si13589258f8f.132 - gsmtf (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/09 14:08:11 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/09 Hora: 14:08:14	Consumo para id 1454433, estado 55: --- [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 20250120231776

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-13241729-K4C5-9826.pdf	application/pdf	a57a346ae1bdbb191fa6506960d8bf767703c948bae6b84da92b38470d0c0899

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 20250120231776. 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