

Datos de la petición

Petición presentada por	Clara Luz Sierra Mesa	Número de radicado	20250120162502
		Fecha de radicado	01/09/2025
Dirección de respuesta	caluz55@hotmail.com	Numero de respuesta	20250130162705
		Fecha de respuesta	09/09/2025

Apreciada Clara Luz,

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 reubicación de las líneas eléctricas, transformador y postes actualmente ubicados dentro del inmueble con dirección RURAL_16505870000000165_CL 9 A SR 29 151 (IN 601) de Copacabana, para que sean trasladados a la servidumbre pública destinada para tal fin. Esta solicitud se realiza debido al riesgo que representan para la seguridad de las personas, especialmente por su cercanía con áreas recreativas como la piscina, la cual ha dejado de usarse por precaución. Una vez se realice el traslado, se manifiesta la intención de donar el transformador a EPM para que quede bajo su administración, operación y mantenimiento conforme a la normatividad vigente. 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

Le informamos que, una vez realizadas las validaciones correspondientes a su caso, se procedió a generar el pedido PED-3517778-Y1C2 con solicitud 23534678, mediante el cual se realizará visita técnica a la dirección en mención durante los próximos días hábiles para validar las labores requeridas.

Ahora bien, una vez se realice dicha revisión, es necesario que a través de un nuevo comunicado solicite nuevamente la donación del transformador, lo anterior con el fin de verificar si es viable la compra de dicho activo.

Importante:



Es importante aclarar, que si después de realizada la visita, el trabajo genera un cobro, la Empresa le estaría enviando nuevo comunicado con los valores definidos y los requisitos para continuar con el proceso.

Una vez cumpla con los requisitos antes descritos puede hacerlo a través del portal corporativo www.epm.com.co -Servicios en línea – Sección para clientes y usuarios – Peticiones, quejas y reclamos

También puede preguntar por el estado de su requerimiento en caso de no haber recibido respuesta de éste, comunicándose a través de nuestra Línea de Atención al Cliente en los teléfonos 604 44 44 115 o 018000415115 a nivel nacional.

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



STEFANIE HINCAPIÉ JIMENEZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-12992033-Q4G7



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 en los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1396706
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	caluz55@hotmail.com - clara luz sierra mesa
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120162502
Fecha envío:	2025-09-10 18:05
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
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: 2025/09/10 Hora: 18:06:21	Tiempo de firmado: Sep 10 23:06:21 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
No fue posible la entrega al destinatario (Rechazado por el servidor (DSN))	Fecha: 2025/09/10 Hora: 18:11:13	--4982ee3b-bf13-48c6-95e6-2e5b88f0abcc Content-Type: text/plain; charset="iso-8859-1" Content-Transfer-Encoding: quoted-printable Delivery has failed to these recipients or groups: clara luz sierra mesa (caluz55@hotmail.com)<mailto:caluz55@hotmail.com> The recipient's mailbox is full and can't accept messages now. Please try resending your message later, or contact the recipient directly. Diagnostic information for administrators: Generating server: LV3PR02MB9959.namprd02.prod.outlook.com caluz55@hotmail.com Remote server returned '554 5.2.2 mailbox full; STOREDRV.Deliver.Exception: QuotaExceededException; Failed to process message due to a permanent exception with message [BeginDiagnosticData]Microsoft Unified Storage is full. QuotaExceededException: Microsoft Unified Storage is full.[EndDiagnosticData]=[Stage: DeliverMessage]' Original message headers: Received: from SJ0PR03CA0101.namprd03.prod.o
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/09/10	Consumo para id 1396706, estado 512: --- [202] - Se ha

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.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120162502

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120162502.

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

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-12992033-Q4G7-5864.pdf	efaf20aca43eb809826f3c30d1eccb494249cfbe032cf1087c7f3942c7dc68af

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.

www.envia.co