

Datos de la petición

Petición presentada por	Roger González Teherán	Número de radicado	20250120221359
		Fecha de radicado	19/12/2025
Dirección de respuesta	teheranroger4@gmail.com	Numero de respuesta	20250130220428
		Fecha de respuesta	10/12/2025

Apreciado Roger,

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

Recientemente nos hizo llegar una petición mediante la cual como residente en el Barrio Olaya, sector Eucalipto, municipio de Medellín, informa que actualmente posee un inmueble en dicho sector, donde la comunidad ha suplido históricamente la necesidad de agua a través de una tubería existente, debido a que el sector no contaba con el servicio formal de acueducto.

Manifiesta que, hace aproximadamente un año, EPM, por medio del contratista SANEAR S.A., inició labores en el lugar con el fin de normalizar y legalizar la prestación del servicio de acueducto. Señala que se realizaron diversas reuniones con la comunidad, en las cuales se aceptó el proceso. Sin embargo, indica que han surgido múltiples inconvenientes con el contratista, dado que, según la comunidad, este ha adoptado decisiones sin tenerlos en cuenta y actuado de manera impositiva. Como ejemplo, menciona un caso en el cual, presuntamente, casi obligaron a una residente a permitir la instalación de una tubería de aguas residuales (negras) sobre la plancha de su vivienda, a lo cual ella se negó.

De acuerdo con lo reportado, aunque se ha logrado la regularización del servicio en varias viviendas, aún existen otras que no cuentan con dicho suministro, razón por la cual algunos habitantes no tienen acceso al mínimo vital de agua. Así mismo, el usuario señala que han existido inconvenientes en el trato del personal hacia la comunidad, mencionando comportamientos inapropiados, suspensiones del servicio sin previo aviso, así como el abandono de escombros durante largos periodos, generando afectaciones en el sector. Afirma también que, ante las quejas, se les indica que esta situación corresponde a la gestión de la Trabajadora Social.

Por lo anterior, solicita que se resuelva la situación presentada en el sector, tanto para su vivienda como para aquellas que aún no cuentan con el servicio de acueducto. Solicita, además, que se haga efectiva la instalación del servicio para todos los afectados o, en caso de no ser viable, se les informe de manera clara y formal las razones que justificarían la negativa.

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

Con el propósito de brindar una respuesta a su requerimiento, se escaló el caso con nuestro personal encargado y para el sector mencionado en su comunicado le informamos que:

Dando atención al radicado se visitó el sector Blanquizal el pasado viernes 5 de diciembre del presente año por el revisor de campo de EPM Sergio Arroyave, encontrando que se trata de un sector intervenido por el programa de abastecimiento comunitario el cual aplica en sectores de difícil gestión, el sector está siendo atendido actualmente con la ejecución de obras que permiten la instalación de redes de acueducto y alcantarillado para aguas residuales residenciales, las cuales son ejecutadas después de realizar el análisis de los diseños adecuados lo que implica tener en cuenta la topografía del lugar y las viviendas ubicadas dentro del área de intervención.

Para el usuario se identifica que cuenta con un inmueble en madera, ubicado en ladera con retiro de quebrada y riesgo de deslizamiento, al verificar la dirección asignada según el equipo de energía prepago corresponde a la dirección RURAL_136029754355000111. El acceso es aledaño a la casa censada como CV 263 nomenclatura RURAL_136029754355000107_OLAYA HERRERA. El inmueble no ingreso al censo inicial ya que al momento de el mismo el sr. Roger no habitaba el sector y se trataba de un lote en estado de abandono, es su momento contaba con la conexión compartida de la CV 263, inmueble que el usuario argumenta fue de su propiedad y posteriormente al venderlo, el nuevo propietario corto el suministro de agua la cual proviene de las redes existentes instaladas de forma artesanal y clandestina por el sector.

Las actividades ejecutadas por el contratista enunciado SANEAR S.A. corresponden a diseños basados en estudios topográficos e hidráulicos que llevan un replanteo y trazado con el fin de beneficiar al máximo teniendo en cuenta la dinámica de crecimiento poblacional y construcciones existentes como las servidumbres e inmuebles. Como ejemplo se cuenta con el tramo de la red de alcantarillado elevada que fue descartada debido a la construcción de un inmueble posterior al diseño, imposibilitando hacer realidad la solución del punto en particular (inmueble del usuario). Con el fin de dar solución se informa al usuario la necesidad de dirigir su red interna de alcantarillado hacia las escalas ubicadas frente al ingreso de las propiedades anteriormente informadas (CV 263) ya sea compartiendo acometida de alcantarillado con vecino o realizando las adecuaciones internas que permitan tener una acometida independiente, pues actualmente derrama hacia la quebrada, lo anterior posibilita la construcción de acometida de acueducto independiente ya que la red nueva está cerca al acceso a su predio.

EL manejo de los RCD "escombros" fue socializado con la comunidad y los líderes sociales ya que el desplazamiento interno obliga a mantener acopios en varios puntos del sector, el volumen que se genera por el tipo de obra con demolición y excavación lleva a que el acarreo hacia las vías principales para el retiro y disposición final deba ser programado con el fin minimizar el impacto sobre el tránsito vehicular y de peatones.

De acuerdo a la información brindada el usuario se compromete a realizar la adecuación de la red de alcantarillado para el mes de febrero de 2026 y de esta forma se le pueda realizar la conexión al servicio de acueducto definitivo.

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,

YURY ANDREA ECHAVARRIA PADILLA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13201824-F5T9

Anexos (1 folio)

- Registros fotográficos.







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

Id mensaje:	1456243
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	teheranroger4@gmail.com - Roger Gonzalez Teheran
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120221359
Fecha envío:	2025-12-11 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	Fecha: 2025/12/11 Hora: 18:04:10		Tiempo de firmado: 2025/12/11 18:04:10 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: 2025/12/11 Hora: 18:04:11	Dec 11 18:04:11 cl-t205-282cl postfix /smtp[19308]: 85AA21248809: to=<teheranroger4@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.27]:25, delay=0.46, delays=0.06/0.03/0.15/0.22, dsn=5.2.2, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.27] said: 552-5.2.2 The recipient's inbox is out of storage space and inactive. Please 552-5.2.2 direct the recipient to 552 5.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaPerm af79cd13be357-8bab614fc86si278521285a.575 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/11 18:19:25 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/11 Hora: 18:19:28	Consumo para id 1456243, 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 20250120221359

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-13201824-F5T9-4448.pdf	application/pdf	737a7091e55fac736091851b4fac6afe481d4ea086b61bd357bf31f42d681b07

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 20250120221359. 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