

Datos de la petición

Petición presentada por	Maria Yolanda Betancur Castaño	Número de radicado	20250120165953
		Fecha de radicado	04/09/2025
Dirección de respuesta	ELHJ9221@GMAIL.COM	Numero de respuesta	20250130163601
		Fecha de respuesta	10/09/2025

Apreciada Maria Yolanda,

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

Recientemente nos llegó por traslado de la Alcaldía de Medellín, una petición, mediante el cual, solicita revisión a un tubo que está botando agua constantemente ubicado al frente del bloque Ciudadela San Diego, núcleo 11, Dirección CR 42 B CL 31 -100 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, se genera la orden de revisión 5817942 para realizar las validaciones correspondientes y le informamos que:

- Se visita la dirección por parte del equipo técnico y en comunicación con usted, Yolanda Betancourt, indica que no se trata de problemas del sistema de acueducto de EPM si no de una tubería color verde (tubería para energía) que gotea constantemente desde un segundo nivel de los locales de al frente.

Se verifica y el goteo de agua corresponde al drenaje o descargue de dos equipos de aire acondicionado, lo que no tiene ninguna relación con el sistema de acueducto operado por EPM. Se le sugiere hacer revisión de manera particular con personal asociado a dichos equipos.

Dado lo anterior se concluye que, al momento de la visita las redes de acueducto se encuentran operando de manera normal. No hay ninguna problemática asociada a la operación y/o el mantenimiento de las redes secundarias de acueducto por parte de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.; no hay responsabilidad de la empresa en la novedad manifestada.

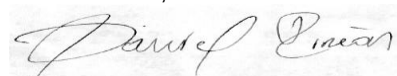


Importante:

A través de nuestra línea de servicio al cliente 604 4444115 o 018000415115 a nivel nacional, puede realizar reporte de daños o irregularidades que se evidencien en la infraestructura asociada a los servicios públicos operados por EPM o revisar el estado de la orden.

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,



JHON DANIEL RINCÓN ROJAS
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13002718-K2L3



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:	1397333
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	ELHJ9221@GMAIL.COM - MARIA YOLANDA BETANCUR CASTAÑO
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120165953
Fecha envío:	2025-09-11 18:02
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: 2025/09/11 Hora: 18:04:04	Tiempo de firmado: Sep 11 23:04:04 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/09/11 Hora: 18:12:34	Sep 11 18:12:34 cl-t205-282cl postfix/smtp[17241]: B70BB124855C: to=<ELHJ9221@GMAIL.COM>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.COM[192.178.164.27]:25, delay=510, delays=509/0/1.3/0.21, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.COM[192.178.164.27] 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 d2e1a72fcca58-77607d28866si1577546b3a.85 0 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/09/11 Hora: 18:51:19	Consumo para id 1397333, 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.

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 20250120165953

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120165953.

Agradecemos que nos permitas 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-13002718-K2L3-7374.pdf	7488612211169ddbfb437509c697c4fb5c81a3a6ac9794797530e8060539a265

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