

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PÚBLICO EDIFICIO EPM**

FIJACIÓN EN CARTELERA

DESFIJACIÓN EN CARTELERA

15 ENE 2026

21 ENE 2026

Advertencia: La notificación  
se considera surtida al

finalizar el día siguiente del retiro del aviso



Medellín, 31 de Diciembre de 2025

Señor (a).

**MARIA NANCY ALZATE ZAPATA**

**PQR-13244013-D0P7A**

CL 57 D CR 27 -31 (INTERIOR 106 )

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13244013-D0P7

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizando sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la respuesta a su requerimiento a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 19/12/2025

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

PAOLA ANDREA GONZALEZ GALLEGO



055217407000310106-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## RESULTADO A SU SOLICITUD

ENT 052 304 000 - 1

Caso Nro: PQR-13244013-D0P7 Fecha Creación: 10/12/2025 09:05:41 AM  
Contacto: Maria Nancy Alzate Zapata  
Instalación: 055217407000310106  
Dirección: CL 57 D CR 27 -31 (INTERIOR 106 )  
Meses Reclamados: Diciembre-2025;  
Servicio: Agua Potable Prepago Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Usuaria, en calidad de propietaria, presenta un reclamo por el consumo del acueducto prepago WATERTech\_SIRIUS-S\_20181002645, correspondiente al contrato 11501108. Informa que en la vivienda reside dos sola persona, desde hace 5 años. Señala que anteriormente realizaba 2 recargas, las cuales le alcanzaban para aproximadamente 1 mes; sin embargo, en el mes de diciembre ha tenido que realizar cuatro recargas y no rinden.

Nro. Respuesta: PQR-13244013-D0P7 Fecha Respuesta: 19/12/2025 03:28:00 PM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

En EPM nos importa mucho conocer y entender sus necesidades. Por ello, hemos analizado su reclamación relacionada con el consumo de acueducto en su sistema de prepago. Para brindarle una respuesta adecuada, consideramos los siguientes aspectos: según la revisión realizada el 12 de diciembre de 2025, se verificó el medidor prepago con serie WATERTech\_SIRIUS-S\_20181002645, asociado al contrato 11501108; sin embargo, la vivienda se encontraba sola. Se realizó una segunda visita el 16 de diciembre de 2025 para la verificación del medidor, pero nuevamente la vivienda se encontraba sola. Con base en lo anterior, las recargas realizadas en el mes reclamado son correctas y corresponden al consumo generado por la instalación. Cabe resaltar que la empresa dispuso del tiempo necesario para realizar las visitas y que el usuario no proporcionó las condiciones requeridas. Por esta razón, nuestra empresa no realiza modificaciones ni deja valores en reclamación, ya que el medidor es de prepago y, en estos casos, no aplica realizar ajustes adicionales.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

### Resuelto por:



---

PAOLA ANDREA GONZALEZ GALLEGO  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 23/04/2021



COLVANES S.A.S. N° 190 194 305-4  
Principal Carrera 88 # 17B-11 Bogotá  
A cargo de la oficina 43-0008  
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Un Min Transporte (180 kg máximo) 4.200.000  
Un Min Transporte (180 kg máximo) 4.200.000  
Un Min Transporte (180 kg máximo) 4.200.000  
Un Min Transporte (180 kg máximo) 4.200.000

D.E 03



CREDITO 034055482790

CUFE  
Sistema Automatizado de Reservas 4327-4497 - Cuentas Gráficas Continuas Reservas 3000-00 DUA2024  
Agencia Reservadora 1211-A

REC. GENERACION ADMISION N° 2 2025 11 17		ORIGEN: MEDELLIN - COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN - ANTOQUIA - COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CAUSAL DE DEVOLUCION		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PORTIS		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		Reservado		No. 31		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de cambio en destino	
DIRECCION: CRA 53 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8286657		COD. POSTAL ORIGEN: CUENTA: 05-701-000440		PESO (gramos): 1000		No. 44		INTENTO DE ENTREGA	
PARA: MARIA NANCY ALZATE ZAPATA		TEL: 3008370563		COD. POSTAL: 050013108		PESO VOL: 1		No. 25		1	
NOTAS: PQR-13244013-D0P7		RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DE CLARADO: 5000		PESO A CERRAR (kg): 1		No. 41		2	
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, fletes valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es.		VAL SERV ME: 0		FLETE VARIABLE: 0		No. 54		NIT: 800	
AVISO		OTROS: 0		TOTAL FLETE: 0		FECHA ESTIMADA DE ENTREGA: 01/01/2026		NO HAY QUIEN RECIBA			

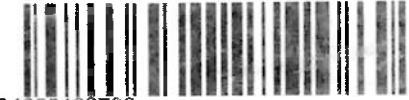


COLVANES S.A.S. N° 190 194 305-4  
Principal Carrera 88 # 17B-11 Bogotá  
A cargo de la oficina 43-0008  
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Un Min Transporte (180 kg máximo) 4.200.000  
Un Min Transporte (180 kg máximo) 4.200.000  
Un Min Transporte (180 kg máximo) 4.200.000  
Un Min Transporte (180 kg máximo) 4.200.000

D.E 03



CREDITO 034055482790

CUFE  
Sistema Automatizado de Reservas 4327-4497 - Cuentas Gráficas Continuas Reservas 3000-00 DUA2024  
Agencia Reservadora 1211-A

REC. GENERACION ADMISION N° 2 2025 11 17		ORIGEN: MEDELLIN - COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN - ANTOQUIA - COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CAUSAL DE DEVOLUCION		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PORTIS		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		Reservado		No. 31		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de cambio en destino	
DIRECCION: CRA 56 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8286657		COD. POSTAL ORIGEN: CUENTA: 05-701-000440		PESO (gramos): 1000		No. 44		INTENTO DE ENTREGA	
PARA: MARIA NANCY ALZATE ZAPATA		TEL: 3008370563		COD. POSTAL: 050013108		PESO VOL: 1		No. 25		1	
NOTAS: PQR-13244013-D0P7		RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DE CLARADO: 5000		PESO A CERRAR (kg): 1		No. 41		2	
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, fletes valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es.		VAL SERV ME: 0		FLETE VARIABLE: 0		No. 54		NIT: 800	
AVISO		OTROS: 0		TOTAL FLETE: 0		FECHA ESTIMADA DE ENTREGA: 01/01/2026		NO HAY QUIEN RECIBA			