

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL	
PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
16 ENE 2026	22 ENE 2026
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	
INT: 800.004.996 - 1	

Medellín, 31 de Diciembre de 2025



Señor (a).

BETZA MARIA HURTADO VELASQUEZ

PQR-13248882-L3K2A

CR 6 A CL 55 H -108

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13248882-L3K2

Radicado Nro. 20250120234275

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizándole 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

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,

EDGAR EDUARDO CARVAJAL MÓNSALVE



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

055026105801080000-4-1

Datos de la petición

Petición presentada por	Betza Maria Hurtado Velásquez	Número de radicado	20250120234275
		Fecha de radicado	09/12/2025
Dirección de respuesta	CR 6 A CL 55 H -108 Medellín, Antioquia	Numero de respuesta	20250130226243
		Fecha de respuesta	19/12/2025

Apreciada Betza Maria,

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 en la que referente al contrato 49112 correspondiente a la dirección CR 6 A CL 55 H -108 en el municipio de Medellín, solicita que se brinde una solución a la deuda del inmueble, aclarando que fue desplazada de este luego de la muerte de su esposo y no cayó en cuenta de solicitar el retiro del servicio de acueducto.

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 indicamos que, a la fecha de generación de esta respuesta, el contrato 49112 tiene una deuda por concepto de cartera corriente por valor de \$141.179,79, Mora facturada por valor de \$30.740,16 y Mora no facturada por valor de \$27.327,52.

Aclarado lo anterior, le informamos que hemos realizado un análisis detallado de su caso y para poder evaluar su situación, se hace necesario que nos envíe los documentos que le detallamos a continuación con el fin de validar la posibilidad de retirar los valores adeudados por dichos conceptos, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Copia del documento de identidad del solicitante (cédula de ciudadanía)
- Certificado expedido por autoridad competente en el cual se indique claramente la dirección el inmueble y las fechas en las que ocurrió el evento (fecha de desplazamiento y fecha cuando fue restituido el inmueble).

Entidades competentes:

- ✓ Acción Social de la Presidencia con registro único de población desplazada RUPD.
- ✓ Comités Locales.
- ✓ CLAIPD para desplazamiento por Conflicto Armado.
- ✓ Personeros Municipales.
- ✓ Gerencia para la Coordinación y la Atención a la Población Desplazada.
- ✓ Programa de Atención a Víctimas del Conflicto Armado.
- Para desaparición del inmueble de manera total y permanente debido a desastre natural, catástrofe o eventos fortuitos de carácter masivo: certificado expedido por autoridad competente en el cual debe establecer claramente la dirección y estado del inmueble, además la fecha en la que ocurrió el evento.

Entidades competentes:

- ✓ DAPARD.
- ✓ DAGRD.
- ✓ Comités de Gestión de Riesgo.
- ✓ Alcaldías y Gobernaciones a través de sus respectivas secretarías de despacho.
- Para reasentados: presentar comunicación escrita firmada por las diferentes entidades (ISVIMED, EDU, DAGRED), y adjuntar el acta de entrega y demolición del inmueble. En los documentos se debe indicar la dirección del inmueble.
- Extranjeros: Cédula de Extranjería o pasaporte o permiso de permanencia en Colombia o la cédula de su país o Permiso por protección temporal.

Importante:



Cabe mencionar que de faltar algunos de los requisitos antes citados no sería posible realizar el análisis correspondiente.

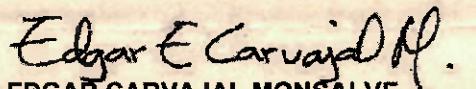
Una vez cumpla con lo anteriormente descrito, podrá presentar su petición por medio electrónico, a través del portal corporativo www.epm.com.co – Clientes y usuarios – Transacciones Rápidas – Peticiones, quejas y reclamos o en cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente, ubicadas en todo el Valle de Aburrá y en los municipios de prestación del servicio más cercanos.

Para otros trámites invitamos a utilizar los canales que tenemos dispuestos, página web, EMA asesora virtual, canal telefónico (604) 44 44 115, chat en línea, chat Bot, APP (aplicación móvil) y zonas de autogestión – Puntos fáciles

Con lo anteriormente expuesto, nuestra empresa da trámite a su requerimiento, indicándole lo pertinente.

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,


EDGAR CARVAJAL MONSALVE
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13248882-L3K2

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO.MEDELLIN

Orden de servicio: 18114410

Fecha Admisión: 31/12/2025 09:50:23

Fecha Aprox Entrega: 02/01/2026

RA550723518CO

3333
000592
DL-DIA

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 Referencia: PQR-13248882-L3K2-A Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA			Causal Devoluciones: RE Rehusado NE No existe NS No reside NR No reclamado DE Desconocido Dirección errada		
Nombre/ Razón Social: BETZA MARIA HURTADO VELASQUEZ Dirección: CR 8 A CL 55 H-108 Tel: 3116165286 Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA			Código Postal: Código Operativo 3333000 Código Postal: Código Operativo 3333000 Dept: ANTIOQUIA		
Firma nombre y/o sello de quien recibe:			C.C. Tel: Hora:		
Peso Físico(grs):200 Peso Volumétrico(grs):0 Peso Facturado(grs):200 Valor Declarado:\$0 Valor Flete:\$10.250 Costo de manejo:\$0 Valor Total:\$10.250 COP			Fecha de entrega: 02/01/2026 107-96 Distribuidor: 2000 C.C. 7175932 7175932 Observaciones del cliente :PQR-13248882-L3K2		
Valores			Gestión de entrega: dd. número 2do dd. número p. negra		



33330003333000RA550723518CO

El usuario del servicio consiente que sus datos personales del contrato que se encuentre publicado en la página web 4-72 sirvan sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: serviciocliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento www.4-72.com.co