

Datos de la petición

Petición presentada por	AMPARO ENORIS ACOSTA ZAPATA	Número de radicado	20250120165391
		Fecha de radicado	4/9/2025
Dirección de respuesta	amparoacostazapata8@gmail.com	Numero de respuesta	20250130165483
		Fecha de respuesta	12/9/2025

Apreciada Amparo Enoris,

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 presentó ante la Alcaldía de Medellín, Antioquia un requerimiento, mediante el cual manifiesta que, en la carrera 47 con calle 70, realizaron trabajos en la acera y antejardín, y realzaron la rejilla de un sumidero, lo que hace que el agua no evacúe, situación que ocasiona la cría de zancudos, roedores y los residentes depositan residuos, por ende, solicita que, se corrija el sumidero para que pueda evacuar el agua, además de realizar una sensibilización sobre el manejo de residuos sólidos (basuras), requerimiento que fue trasladado por competencia a nuestra empresa. 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, generamos la solicitud 5817565, mediante la cual nuestro personal técnico operativo visitó la dirección referenciada en su escrito, visita que fue asistida por usted, en dicha visita se revisaron las redes de alcantarillado y sumideros aledaños a la dirección referenciada y operados por EPM, y estos están operando con normalidad, es decir, sin fugas u obstrucciones que puedan afectar a la comunidad.

En cuanto a la jornada de sensibilización, esta debe ser requerida al operador del servicio de recolección de residuos sólidos, que, en su caso particular, es la empresa EMVARIAS, toda vez que, dicho servicio no es prestado por EPM.

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,


ERMIS DE JESUS DE OSSA CANO
 Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13000770-H6V6



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:	1399604
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	amparoacostazapata8@gmail.com - Amparo Enoris Acosta Zapata
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120165391
Fecha envío:	2025-09-15 18:04
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: 2025/09/15 Hora: 18:10:28	Tiempo de firmado: Sep 15 23:10:28 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 no existe.)	Fecha: 2025/09/15 Hora: 18:10:28	Sep 15 18:10:28 cl-t205-282cl postfix/smtp[18826]: 36C0C1248858: to=<amparoacostazapata8@gmail.com> , relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.27]:25, delay=0.33, delays=0.12/0/0.14/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.63.27]] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser 6a1803df08f44-77759a828dfsi31110886d6.718 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/09/15 Hora: 18:56:08	Consumo para id 1399604, estado 51: --- [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 20250120165391

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120165391. 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-13000770-H6V6-7612.pdf	3abc38ab162b6b31abb98cc49f3210a7342cc0d10e3f60e15cb69d1e629df348

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