



**CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE**  
**PUBLICO EDIFICIO EPM**  
FIJACIÓN EN CARTELERIA      DESFIJACIÓN EN CARTELERIA  
18 SEP 2025      24 SEP 2025  
Advertencia: La notificación  
se considera surtida al  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso



## Datos de la petición

Petición presentada por	Marivel Rodriguez Valencia	Número de radicado	20250120157250
		Fecha de radicado	25/08/2025
Dirección de respuesta	CL 59 CR 80 -174 Medellín, Antioquia	Numero de respuesta	20250130158779
		Fecha de respuesta	02/09/2025

## Apreciada Marivel,

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 presenta reclamación por suspensiones continuas del servicio de acueducto, indica que en el inmueble siempre el servicio de acueducto lo suspenden en horas de la noche entre las 8pm y las 7am, cuando no lo suspenden llega poca agua por lo cual solicita una revisión, en las horas diurnas el agua llega normal, requiere que el servicio llegue con continuidad so pena de acarrear sanciones por parte de la SSPD. Dirección CL 59 CR 80 -174 de 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

Le informamos que, de acuerdo con lo argumentado en su escrito y después de realizar las validaciones pertinentes, en atención a su petición se genera la solicitud 5806263, la instalación de su vivienda en CL 59 CR 80 -174 del municipio de Medellín, se le suministra el servicio de acueducto desde el circuito hidráulico Palenque, en relación con su relacionada con la suspensión del servicio de acueducto en las horas de la noche y bajas presiones, se tiene lo siguiente:

El martes 2 de septiembre de 2025, se realizó una visita técnica especializada con el fin de verificar el estado del servicio en su vivienda, bajo la solicitud 5812025. Durante la inspección, se efectuó una medición de presión, obteniendo un valor de 21.8 metros de columna de agua (MCA). Adicionalmente, se revisó la acometida con geófonos y se identificó una posible fuga, la cual fue marcada en el sitio para su seguimiento.

Para avanzar con la reparación de este daño, se ha generado una solicitud que permite activar el contrato correspondiente, lo que permitirá al equipo técnico encargado atender el caso y realizar la intervención en el menor tiempo posible. También se ha solicitado la instalación de un data logger, herramienta que nos ayudará a monitorear el comportamiento de la presión y obtener información más precisa sobre la situación.

EPM presenta excusas por las incomodidades que puede ocasionar esta situación y reitera que continúa trabajando para mejorar estas situaciones. De igual manera, le invitamos a realizar las solicitudes que considere convenientes a través de la línea de atención al cliente 6044444115.



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4  
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá  
Atención al usuario (4) 4310088  
www.envia.co

Lic. Min. Transporte 0650 de marzo 14/2000  
Lic. Min. Comercio 001368 del 9/9/2005  
Vigilada y Controlada por Min. TIC  
CUIU 4923 Transporte de Mercancías  
CUIU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054227654

CUFE  
Somos Autorizados por Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000200 Dic/2024  
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

3A

REC. GENERACION/ADMISSION 03/09/2025 14:36		ORIGEN: MEDELLIN-COLMBIA	DESTINO: MEDELLIN-AN TOQUIA-COLOMBIA	REG. DESTINO: MEDELLIN	CITA ENTREGA:
REMITENTE: EPM PQR156 eas@epm.com.co		CENTRO DE COSTO: 156		CAUSAL DE DEVOLUCION:	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES: 1	Desconocido: No.31	Para M.E. y R.F. Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
TEL: 8266657	CEDULA / TI / NIT: 890904996-1	RESO (gramos): 1000	Rehusado: No.44	INTENTO DE ENTREGA	
PARA: MARIVEL RODRIGUEZ VALENCIA CL. 59 CR 80 -174	COD. POSTAL ORIGEN: 050016256	PESO VOL: 1	No Rescdo: No.35	1	
	CUENTA: 03-001-0094430	PESO A COBRAR(Kg): 1	No Reclamado: No.40	2	
TEL: 3128690421	CEDULA / TI / NIT:	VALOR DECLARADO: 5000	Dir. errada: No.34	Otros (Noz Operativa/cerrado)	
NOTAS: PQR-12970422-T7F6	COD. POSTAL: 050035003	VAL SERVIDE: 0	Otros (Noz Operativa/cerrado)	Fecha de devolución al remitente	
Nombre CC Remitente:	RECIBE LOS SABADOS: SI	FLETE VARIABLE: 0	Otros (Noz Operativa/cerrado)	Fecha estimada de entrega: 04-09-2025	
	El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: QUEJA	OTROS: 0	Otros (Noz Operativa/cerrado)	Observaciones en la entrega:	
		TOTAL FLETE: 0	Otros (Noz Operativa/cerrado)	Fecha estimada de entrega: 04-09-2025	
		CARTAPORTE: SI	Otros (Noz Operativa/cerrado)	CDA: 0155	

**COLVANES SAS**  
12 SEP 2025  
NIT. 800.185.306-4



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4  
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá  
Atención al usuario (4) 4310088  
www.envia.co

Lic. Min. Transporte 0650 de marzo 14/2000  
Lic. Min. Comercio 001368 del 9/9/2005  
Vigilada y Controlada por Min. TIC  
CUIU 4923 Transporte de Mercancías  
CUIU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054227654

CUFE  
Somos Autorizados por Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000200 Dic/2024  
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC. GENERACION/ADMISSION 03/09/2025 14:46		ORIGEN: MEDELLIN-COLMBIA	DESTINO: MEDELLIN-AN TOQUIA-COLOMBIA	REG. DESTINO: MEDELLIN	CITA ENTREGA:
REMITENTE: EPM PQR156 eas@epm.com.co		CENTRO DE COSTO: 156		CAUSAL DE DEVOLUCION:	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES: 1	Desconocido: No.31	Para M.E. y R.F. Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
TEL: 8266657	CEDULA / TI / NIT: 890904996-1	RESO (gramos): 1000	Rehusado: No.44	INTENTO DE ENTREGA	
PARA: MARIVEL RODRIGUEZ VALENCIA CL. 59 CR 80 -174	COD. POSTAL ORIGEN: 050016256	PESO VOL: 1	No Rescdo: No.35	1	
	CUENTA: 03-001-0094430	PESO A COBRAR(Kg): 1	No Reclamado: No.40	2	
TEL: 3128690421	CEDULA / TI / NIT:	VALOR DECLARADO: 5000	Dir. errada: No.34	Otros (Noz Operativa/cerrado)	
NOTAS: PQR-12970422-T7F6	COD. POSTAL: 050035003	VAL SERVIDE: 0	Otros (Noz Operativa/cerrado)	Fecha de devolución al remitente	
Nombre CC Remitente:	RECIBE LOS SABADOS: SI	FLETE VARIABLE: 0	Otros (Noz Operativa/cerrado)	Fecha estimada de entrega: 04-09-2025	
	El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: QUEJA	OTROS: 0	Otros (Noz Operativa/cerrado)	Observaciones en la entrega:	
		TOTAL FLETE: 0	Otros (Noz Operativa/cerrado)	Fecha estimada de entrega: 04-09-2025	
		CARTAPORTE: SI	Otros (Noz Operativa/cerrado)	CDA: 0155	

**COLVANES SAS**  
12 SEP 2025  
NIT. 800.185.306-4