

Datos de la petición

Petición presentada por	Carlos Ignacio Mosquera Martinez	Número de radicado	20250120121827
		Fecha de radicado	4/07/2025
Dirección de respuesta	yolenismosquerapotes@hotmail.com	Numero de respuesta	20250130124454
		Fecha de respuesta	10/07/2025

Apreciado Carlos Ignacio,

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 mediante la cual solicita cambio del estrato de los servicios públicos domiciliarios (acueducto y alcantarillado) del contrato 13185980, dado que, se encuentra como estrato 3 y es estrato 1. 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, hemos realizado un análisis detallado de su caso, al validar en nuestros sistemas de información encontramos que, en la dirección CL 48 FB CR 100 A -24 de Medellín hay un servicio de energía en modalidad prepago, el cual registra como estrato 3.

Para realizar el cambio de estrato, se requiere el certificado que expide la oficina municipal competente, por lo tanto, deberá presentar de nuevo su requerimiento y adjuntar el documento indicado.

Importante:



Una vez cumpla con este requisito, puede realizar su petición a través de un representante de servicio al cliente, radicando su comunicado en cualquiera de las oficinas de atención al cliente, ubicadas en todo el Valle de Aburrá y en los municipios de prestación del servicio más cercanos. Si desea presentar su petición por el medio electrónico, puede hacerlo a través del portal corporativo www.epm.com.co – Clientes y usuarios - Transacciones Rápidas – Peticiones, quejas y reclamos.

Esperamos haber atendido de la mejor manera su solicitud y le invitamos a seguir en contacto con nosotros para mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,

EDIT MILENA AGUDELO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-12834700-T4F7



Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**.

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1358268
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: yolenismosquerapotes@hotmail.com - Carlos Ignacio Mosquera Martinez
Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120121827
Fecha envío: 2025-07-11 18:03:17
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: [1](#)

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/07/11 Hora: 18:05:35		Tiempo de firmado: 2025/07/11 18:05:35 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/07/11 Hora: 18:05:35	Jul 11 18:05:35 cl-t205-282cl postfix/smtp[3457]: 5B2A41248864: to=, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.10.3]:25, delay=0.52, delays=0.15/0.21/0.16, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.10.3] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [BN1PEPF00004682.namprd03.prod.outlook.com 2025-07-11T23:05:35.782Z 08DDBEEC966FEA40] (in reply to RCPT TO command)	Tiempo de firmado: 2025/07/11 18:27:33 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

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.

Contenido del Mensaje

 Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120121827

 Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

 Adjuntos

Para acceder al contenido de los archivos adjuntos, por favor haga clic en el nombre de cada uno de ellos.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de verificacion (sha256)
Oficio-PQR-12834700-T4F7-9975.pdf	application/pdf	f8c468925aa40ae9ca51d16539505680bff14e539f76e63f19baff16c7b7af31

 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.

El presente servicio cuenta con firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999

Notificación PQR





¡Hola!

Adjunto encontrarás la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120121827. 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



pata.png

