

## Datos de la petición

Petición presentada por	Judith Yolanda Blandón Bedoya John Jairo Muñoz Álvarez	Número de radicado	20250120146058
		Fecha de radicado	06/08/2025
Dirección de respuesta	<a href="mailto:cjudithblandonbedoya@gmail.com">cjudithblandonbedoya@gmail.com</a>	Numero de respuesta	20250130150919
		Fecha de respuesta	21/08/2025

## Apreciada Judith Yolanda,

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 solicita revisión de humedad que se presenta en la dirección CR 71 CL 9 -65 del municipio de Medellín, en las escalas que dan al piso 2. Manifiestan que, en el piso tres realizaron reparación de fuga en el baño, sin embargo, la humedad continúa.

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

Con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento se generaron las solicitudes 5789042 y 5789044 y de acuerdo con la visita de nuestro personal operativo se encontró lo siguiente:

Con la solicitud 5789042 se realizó visita por parte de nuestro personal técnico de redes de acueducto y se verificó en el interior de la vivienda que la humedad proviene de la casa contigua; por lo tanto, se informa al señor Wilson Alzate quien atendió la visita que la problemática es interna y debe resolverlos con los vecinos.

Mediante la solicitud 5789044 se realizó inspección técnica a tramos de red de alcantarillado operado por epm con No. 6173666, 6186251, se encuentra operativo, sin obstrucción.

Con relación a la información contenida en el documento sobre humedad dentro de la vivienda, la problemática no está asociada al sistema de alcantarillado operado por epm, con autorización del usuario se ingresa a la vivienda, se observa humedad en la pared en el nivel del segundo piso y colindante con el edificio con nomenclatura CR 71 A CL 9 - 75 de Medellín, la problemática está asociada a redes internas.

La visita fue atendida por el señor Alexander Alzate y se le informó que la problemática no está asociada al sistema de alcantarillado operado por epm, es un problema interno.

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,



**YANETH GARCÉS VÁSQUEZ**  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-12927427-N2D3

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

<b>Id mensaje:</b>	1384674
<b>Remitente:</b>	admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	cjudithblandonbedoya@gmail.com - Judith Yolanda Blandon Bedoya
<b>Asunto:</b>	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120146058
<b>Fecha envío:</b>	2025-08-22 18:01
<b>Documentos Adjuntos:</b>	Si
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario

## Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/08/22 Hora: 18:02:33	<b>Tiempo de firmado:</b> Aug 22 23:02:33 2025 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/08/22 Hora: 18:02:34	Aug 22 18:02:34 cl-t205-282cl postfix/smtp[14061]: ACB021248765: to=<cjudithblandonbedoya@gmail.com> ; , relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.27]:25, delay=0.32, delays=0.1/0/0.14/0.08, 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 <a href="https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser">https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser</a> d75a77b69052e-4b2b8dc3b93si5433401cf.375 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))

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 20250120146058

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

### Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120146058.

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-12927427-N2D3-341.pdf	d41c3e3ace6c9607b49b889342b54a6d65daf511f18ad9a2d3be8b416378d2ac

## 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](http://www.envia.co)