

Datos de la petición

Petición presentada por	Luis Octavio Castro	Número de radicado	20260120001529
		Fecha de radicado	06/01/2026
Dirección de respuesta	jesuazua@hotmail.com	Numero de respuesta	20260130006943
		Fecha de respuesta	16/01/2026

Apreciado Luis Octavio,

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 inconformidad por la demora en la conexión del servicio de acueducto en la dirección CR 39 CL 97 -81 (INTERIOR 9901) del municipio 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 indicado en su escrito y una vez verificados nuestros sistemas de información, se identificó que el pedido PED-3533315-S0M5, asociado a la instalación del servicio de acueducto, se encuentra anulado, toda vez que no se aportó la autorización de derrame por parte de otra vivienda, requisito necesario para continuar con el trámite, en consecuencia, se realizó comunicación con usted, mediante la cual se le informó que era necesario radicar una nueva solicitud de conexión, cumpliendo con la totalidad de los requisitos exigidos para este procedimiento.

Ahora bien, se evidenció que el día 9 de enero de 2026 fue ingresado el pedido PED-3703675-Y5Q7, el cual se encuentra en trámite y será gestionado dentro de los tiempos establecidos para este tipo de solicitudes.

Agradecemos su comunicación y ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



ISABEL GRISTINA PACHECO VELÁSQUEZ.
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13301049-D8M7



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 los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1476304
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	jesuazua@hotmail.com - Luis Octavio Castro
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20260120001529
Fecha envío:	2026-01-19 19:00
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2026/01/19 Hora: 19:03:18		Tiempo de firmado: 2026/01/19 19:03:18 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: 2026/01/19 Hora: 19:03:19	Jan 19 19:03:19 s12146759 postfix /smtp[1131916]: AEB591E01073: to=<jesuazua@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.29]:25, delay=1.3, delays=0.09/0/0.93/0.24, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.29] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [AMS0EPF000001B4.eurprd05.prod.outlook.com 2026-01-20T00:03:19.694Z 08DE54549A1FB72C] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/19 19:16:40 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/01/19 Hora: 19:16:43	Consumo para id 1476304, 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.

Contenido del mensaje

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20260120001529

Cuerpo del mensaje:

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

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13301049-D8M7-8456.pdf	application/pdf	af08189e41c00ccf8bb8c30fa959e5890205f9de8071e650af877070ad68f88e

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 acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

Vista del Contenido

body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20260120001529. Agradecemos que nos permita 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



www.envia.co