



| CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO<br>EDIFICIO EPM                                                                 |                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Fijación en cartelera<br>24/02/2026                                                                          | Retiro en cartelera<br>03/03/2026 |
| Advertencia: La notificación se considerará<br>surtida al finalizar el día siguiente al retiro<br>del Aviso. |                                   |



## Datos de la petición

|                         |                                                                                  |                     |                                  |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------|
| Petición presentada por | Luz Gladis Martínez Aguirre                                                      | Número de radicado  | 20260120019808<br>20260120020107 |
|                         |                                                                                  | Fecha de radicación | 2/02/2026                        |
| Dirección de respuesta  | <a href="mailto:carlos.valencia0819@gamil.com">carlos.valencia0819@gamil.com</a> | Número de oficio    | 20260130028793                   |
|                         |                                                                                  | Fecha de respuesta  | 19/02/2026                       |

## Apreciada Luz Gladis,

A continuación, encontrará la respuesta, por parte de nuestro equipo de atención al cliente, a su petición asociada a los radicados 20260120019808 y 20260120020107.

En el documento encontrará cuadros que contienen este símbolo , donde se especifican definiciones y aclaraciones importantes.

Recientemente, la Personería Municipal de Caldas nos remitió su petición con ficha 0102, por considerar que el asunto es de nuestra competencia. En dicha comunicación usted manifiesta que presentó dos solicitudes ante EPM para la conexión del servicio de energía en el inmueble ubicado en la dirección Calle 139 C Sur No 52-35 barrio Mandalay del municipio de Caldas, Antioquia. Señala que inicialmente se le indicó que la solicitud era procedente; sin embargo, posteriormente le fue negado el servicio, argumentando que, al estar el predio ubicado en zona de vía férrea, se requiere autorización de la autoridad competente, y anexa el oficio de respuesta del radicado 20260120003247 en el cual se le solicita dicho documento.

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

De acuerdo con lo indicado en su escrito, desde nuestra Área Técnica de Energía se realizó los análisis y verificaciones correspondientes del caso al interior de la empresa y nos permitimos informar lo siguiente:

### 1. Antecedentes de la solicitud.

Al revisar nuestro sistema comercial y técnico, se evidencia el siguiente historial de solicitudes asociadas al predio mencionado:

- Solicitud 23139846: se aprobó un punto de conexión para una medida provisional de obra, con su respectivo recibo técnico.
- Solicitud 23371912: se aprobó posteriormente la instalación de 10 acometidas residenciales, igualmente con recibo técnico.
- Solicitud 23623888: en esta oportunidad se negó la factibilidad del punto de conexión, informando que la obra se encuentra ubicada cerca de una vía férrea, situación que genera restricciones de acuerdo con la Ley 76 de 1920 de Retiro de Vías Férreas. Esta misma condición fue reiterada en la respuesta emitida en el radicado 20260120003247.

Entendemos que, a partir de las aprobaciones iniciales, la solicitante asumió que era posible obtener y mantener la totalidad de los puntos de conexión solicitados y que la posterior negación genera inconformidad e incertidumbre.

Por ello, a continuación, explicamos de forma detallada las razones de la decisión adoptada y el procedimiento que debe seguirse.

## 2. Razón por la cual primero se aprobó y luego se negó el punto de conexión.

En las solicitudes 23139846 y 23371912, la factibilidad del servicio de energía se otorgó con base en:

- La información suministrada por el solicitante al momento del trámite.
- La revisión técnica inicial disponible en ese momento, que no evidenció la restricción generada por la proximidad a la vía férrea.

Sin embargo, durante el análisis posterior realizado con ocasión de la solicitud 23623888, y con la actualización y depuración de la información cartográfica y técnica interna, se identificó que:

- El inmueble se encuentra ubicado dentro de la franja de retiro o área de afectación de una vía férrea, o en una zona que puede comprometer la seguridad y operación de dicha infraestructura.
- De acuerdo con la Ley 76 de 1920 de Retiro de Vías Férreas y demás normas que regulan la infraestructura férrea, existen restricciones para la construcción de obras y para la instalación de servicios públicos que puedan afectar, interferir o poner en riesgo la vía férrea y su operación.

En ese sentido, una vez se advirtió esta condición, EPM está obligada legalmente a:

- Corregir los conceptos de factibilidad previamente emitidos cuando se constate que resultan contrarios a una norma de orden público.
- Abstenerse de ejecutar nuevas instalaciones o habilitar nuevos puntos de conexión que se encuentren en contravención de la normatividad aplicable a las vías férreas.

Por lo anterior, la aprobación inicial de dos puntos de conexión no genera un derecho adquirido cuando posteriormente se evidencia que su materialización implicaría el incumplimiento de una norma legal superior.

## 3. Sobre la observación de la restricción desde el inicio.

La peticionaria ha indicado que la condición de encontrarse en zona de vía férrea no fue advertida en la respuesta inicial, lo que le generó una expectativa legítima sobre la viabilidad del servicio.

Es importante precisar que:

- La revisión inicial de factibilidad se realiza con la información disponible al momento de la solicitud, la cual en ocasiones puede requerir ser complementada con:
  - Visitas técnicas adicionales.
  - Cruces de información cartográfica actualizada.
  - Verificaciones posteriores con entidades externas o autoridades competentes.
- En este caso, la afectación por vía férrea fue plenamente identificada de manera posterior, en el marco de una revisión técnica más detallada, lo que obligó a ajustar el concepto de factibilidad y negar el punto de conexión solicitado.

### Importante:



Reconocemos que esta situación genera molestias para la solicitante; sin embargo, es importante resaltar que, al tratarse de una norma de orden público (Ley 76 de 1920), EPM no puede mantener la validez de un punto de conexión que implique incumplir dicha regulación, incluso si en un primer momento no se advirtió la restricción.

#### **4. Sobre la posibilidad de mantener el punto de conexión inicialmente aprobado.**

Frente a la inquietud acerca de si existe algún concepto jurídico o legal que permita mantener la validez del punto de conexión inicialmente aprobado, nos permitimos indicar:

- No existe un concepto jurídico que permita a EPM ejecutar o mantener obras de conexión de servicio de energía que contravengan lo dispuesto en la Ley 76 de 1920 de Retiro de Vías Férreas y la normatividad que regula la protección de la infraestructura férrea.
- Las decisiones internas de factibilidad y aprobación de servicios públicos deben ajustarse siempre al marco normativo vigente; en consecuencia, cuando se identifica que una decisión anterior es contraria a la ley, esta puede y debe ser modificada o revocada.
- En este caso, la negativa de la factibilidad del segundo punto de conexión se fundamenta en:
  - La ubicación del predio dentro de la franja de retiro o área de afectación de la vía férrea.
  - La obligación legal de proteger la infraestructura y garantizar la seguridad de las personas y de los sistemas de transporte.

En ese contexto, EPM no puede mantener el segundo punto de conexión inicialmente aprobado, mientras subsista la afectación derivada de la vía férrea y no exista una autorización expresa de la autoridad competente.

#### **5. Proceso que debe seguir la usuaria para la eventual aprobación de su solicitud.**

Para que sea posible volver a estudiar la viabilidad del segundo punto de conexión, la solicitante deberá:

1. Gestionar ante la autoridad competente de la infraestructura férrea (entidad administradora de la vía férrea en el municipio de Caldas) la expedición de alguno de los siguientes documentos:
  - Autorización expresa para la instalación de la infraestructura de energía dentro de la franja de retiro o área de afectación de la vía férrea, o
  - Certificación en la que se indique que el inmueble no invade ni afecta la zona de retiro de la vía férrea, conforme a los parámetros de la Ley 76 de 1920 y demás normas aplicables.
2. Una vez cuente con dicha autorización o certificación, la usuaria podrá:
  - Radicar una nueva solicitud de servicio de energía ante EPM, anexando:
    - Copia del documento expedido por la autoridad férrea competente.
    - Documentos de identificación del predio (escrituras, certificado de tradición y libertad, o el documento que acredite la ocupación legítima).
    - Demás requisitos habituales para solicitud de nuevos servicios.
3. Con esta documentación, EPM:
  - Realizará una nueva revisión técnica y jurídica de la factibilidad del servicio.
  - Informará a la usuaria el resultado, ya sea positivo (con condiciones técnicas específicas) o negativo, según lo determine el análisis integral del caso.

Reiteramos nuestra disposición para brindar toda la información que sea necesaria dentro del marco de la normatividad vigente, y para acompañar a la solicitante en la gestión de una eventual nueva solicitud, una vez cuente con los permisos de la autoridad competente sobre la vía férrea.

Con el presente oficio, damos trámite y respuesta a su comunicado asociado a los radicados 20260120019808 y 20260120020107, indicándole la información pertinente.

---



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,

Zorayda Muñeton

**ZORAYDA ANDREA MUÑETÓN MARÍN**  
Tecnólogo/a Atención y Operación Comercial  
Área Canal Escrito  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13376359-B3W2

Copia a: Señor  
Cristian Camilo Ortiz- Abogado  
Personería Municipal de Caldas  
[tutelas.personeria@personeriacaldas.gov.co](mailto:tutelas.personeria@personeriacaldas.gov.co)



## 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

|                          |                                                             |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>Id mensaje:</b>       | 1502057                                                     |
| <b>Remitente:</b>        | Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com               |
| <b>Cuenta Remitente:</b> | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co                 |
| <b>Destinatario:</b>     | carlos.valencia0819@gamil.com - Luz Gladis Martinez Aguirre |
| <b>Asunto:</b>           | Oficio de respuesta al número de radicado 20260120019808    |
| <b>Fecha envío:</b>      | 2026-02-20 19:00                                            |
| <b>Estado actual:</b>    | No fue posible la entrega al destinatario                   |
| <b>Adjuntos:</b>         | <u>1</u>                                                    |

### Trazabilidad de notificación electrónica

| Evento                                                                                             | Fecha Evento                        | Detalle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Estampa                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>                                                     | Fecha: 2026/02/20<br>Hora: 19:03:13 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Tiempo de firmado:</b><br>2026/02/20 19:03:13<br><br><b>Política:</b><br>1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● <b>No fue posible la entrega al destinatario (Problema en la entrega al servidor de destino)</b> | Fecha: 2026/02/20<br>Hora: 19:03:16 | Feb 20 19:03:16 mail postfix/smtp [3818764]: BCB631E202D2: to=<carlos.valencia0819@gamil.com> , relay=mail.gamil.com [192.252.154.117]:25 , delay=2.5, delays=0.09/0/1.4/1, dsn=5.0.0, status=bounced (host mail.gamil.com[192.252.154.117] said: 511 sorry, no mailbox here by that name (#5.1.1 - chkuser) (in reply to RCPT TO command)) | <b>Tiempo de firmado:</b><br>2026/02/20 19:15:39<br><br><b>Política:</b><br>1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● <b>Consumo WS notificacion</b>                                                                   | Fecha: 2026/02/20<br>Hora: 19:15:42 | Consumo para id 1502057, estado 57: --- [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 20260120019808

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-13376359-B3W2-9124.pdf | application/pdf | 566589f03419dcf45229a6f28ad87ba7fa99945afec3283ff8cb5682f07e9192 |

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

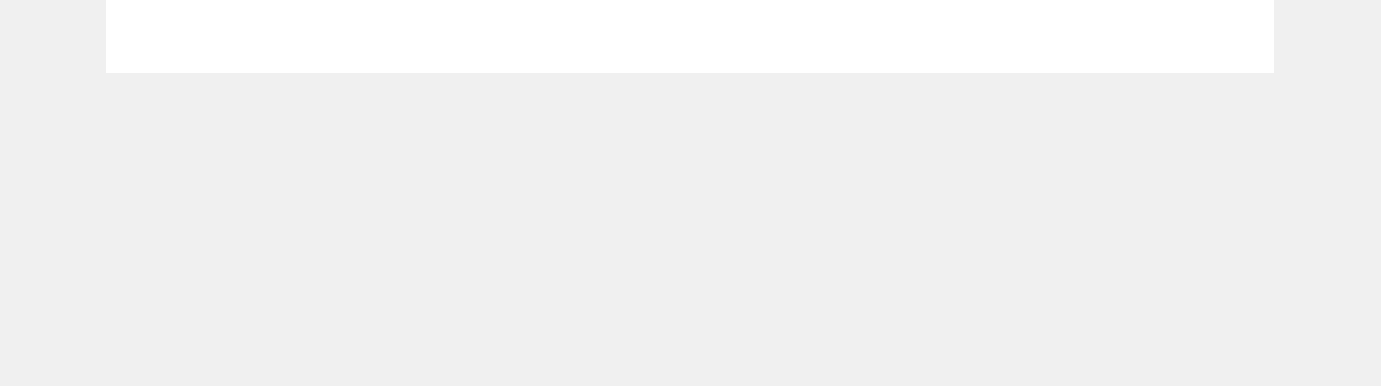
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

### Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20260120019808. 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](http://www.envia.co)