



CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
05 DIC 2025	12 DIC 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	



## Datos de la petición

Petición presentada por	Usuario EPM	Número de radicado	20250120209662
		Fecha de radicado	04/11/2025
Dirección de respuesta	Diagonal 29 34 B sur 16 interior 106 Envigado, Antioquia	Numero de respuesta	20250130209368
		Fecha de respuesta	20/11/2025

### Apreciado Usuario,

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 manifiesta que, en la inspección al inmueble de la dirección DIAG 29 TRAN 34 B SUR -16 (INTERIOR 106 ) en el municipio de Envigado, para la revisión de los cinco años, el servidor manipula la llave de la válvula de gas halándola hacia su cuerpo y de inmediato se siente un fuerte olor a gas, situación que no estaba así y el funcionario dijo que la válvula estaba mala. 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 y para ello se estableció comunicación telefónica con el señor Jaime Bustamante con el fin de aclarar los hechos y ofrecer la orientación correspondiente; durante la llamada, precisó que su inconformidad no estaba relacionada con la atención prestada el día 12 de noviembre de 2025, sino con la inspección realizada el 01 de noviembre del mismo año.

Respecto a dicha inspección, hizo sugerencia para que, dentro del procedimiento de revisión de hermeticidad de las válvulas, el inspector solicite al usuario manipular el maneral en la forma que el proceso lo requiera; tal como se le explicó en la conversación, los inspectores accionan los manerales únicamente en aquellos casos en que el usuario no puede o no desea hacerlo, y el accionar consiste exclusivamente en giros de un cuarto de vuelta, sin realizar esfuerzos de tracción o presión que puedan afectar la integridad de las válvulas.

#### Importante:

Así mismo manifestó inconformidad con la explicación brindada y agradecimiento por la atención recibida desde el área de E&C, de igual forma, señaló que la válvula que presentaba daño ya había sido reparada, actualmente cuenta con el servicio de gas restablecido y con la certificación correspondiente, por lo cual no requiere acciones adicionales sobre la instalación inspeccionada.



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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ana María Ortiz Toro'.

ANA MARÍA ORTIZ TORO  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13167045-H7M6



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4  
Principal Carrera 88 # 175-10 Bogotá  
Atención al usuario Tel (11) 7343670  
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic Min. Transporte 0080 de marzo 14/2006  
Lic. Min. 001368 del 4/9/2009  
Vigilada y Controlada por Mintric  
CIIU 4923 Transporte de Mercancía  
CIIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03

CREDITO 034055055301

CUFE  
Somos Autorizadores Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000200 Dic/2004  
Agente Receptor da IVA

35

FEC GENERACION/ADMISSION 21/11/2025 11:48			ORIGEN: MEDELLIN	DESTINO: ENVIGADO-ANTIOQUIA																																																												
REMITENTE: EPM PORT156 cdaepm2@enviacolvanes.co.co		CENTRO DE COSTO 156																																																														
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE TEL: 8286657		CEDULA / TIT/NIT 880904996-1	COD. POSTAL ORIGEN 055420108	CUENTA: 03-001-0004430																																																												
PARA USUARIO EPM DIAGONAL 29 34 B SUR 16 INTERIOR 106																																																																
TEL: 3808080	CEDULA / TIT/NIT 880904996-1	COD. POSTAL 055420108	RECIBE LOS SABADOS: SI																																																													
NOTAS PQR-13157045-H7M6																																																																
Nombre CC. Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: OFICIO																																																														
<table border="1"> <tr> <td>UNIDADES 1</td> <td>DESCONOCIDO Rehusado</td> <td>No.31 1 2</td> </tr> <tr> <td>PESO (gramos) 1000</td> <td>No Restado No Redimada</td> <td>No.44 1 2</td> </tr> <tr> <td>PESO VOL 1</td> <td>Dir. errada</td> <td>No.35 1 2</td> </tr> <tr> <td>PESO A COBRAR(kg) 1</td> <td>Otros (Nox Operativa/Cerrado)</td> <td>No.40 1 2</td> </tr> <tr> <td colspan="3">No.34 1 2</td> </tr> <tr> <td colspan="5">1</td> </tr> <tr> <td colspan="5">VALOR DECLARADO 5000</td> </tr> <tr> <td colspan="5">VAL. SERV. ME 0</td> </tr> <tr> <td colspan="5">FLETE VARIABLE 0</td> </tr> <tr> <td colspan="5">OTROS 0</td> </tr> <tr> <td colspan="5">TOTAL FLETE 0</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Fecha de devolución al remitente D. M. A. H. M.</td> </tr> <tr> <td colspan="5">CARTA/REPORTE SI</td> </tr> <tr> <td colspan="5">CDA 0155</td> </tr> </table>					UNIDADES 1	DESCONOCIDO Rehusado	No.31 1 2	PESO (gramos) 1000	No Restado No Redimada	No.44 1 2	PESO VOL 1	Dir. errada	No.35 1 2	PESO A COBRAR(kg) 1	Otros (Nox Operativa/Cerrado)	No.40 1 2	No.34 1 2			1					VALOR DECLARADO 5000					VAL. SERV. ME 0					FLETE VARIABLE 0					OTROS 0					TOTAL FLETE 0					Fecha de devolución al remitente D. M. A. H. M.					CARTA/REPORTE SI					CDA 0155				
UNIDADES 1	DESCONOCIDO Rehusado	No.31 1 2																																																														
PESO (gramos) 1000	No Restado No Redimada	No.44 1 2																																																														
PESO VOL 1	Dir. errada	No.35 1 2																																																														
PESO A COBRAR(kg) 1	Otros (Nox Operativa/Cerrado)	No.40 1 2																																																														
No.34 1 2																																																																
1																																																																
VALOR DECLARADO 5000																																																																
VAL. SERV. ME 0																																																																
FLETE VARIABLE 0																																																																
OTROS 0																																																																
TOTAL FLETE 0																																																																
Fecha de devolución al remitente D. M. A. H. M.																																																																
CARTA/REPORTE SI																																																																
CDA 0155																																																																

El remitente declara constante que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.envia.co de Colvanes SAS y en las cédulas ubicadas en los puntos de servicio que rendita al servicio acordado entre las partes, su contenido es aceptado expresamente con la suscripción de este documento. Para la presentación del PDR remitente a nuestra pagina web o el PDR 17343670

FDR851

FEC GENERACION/ADMISSION 21/11/2025 11:48			ORIGEN: MEDELLIN	DESTINO: ENVIGADO-ANTIOQUIA																																																												
REMITENTE: EPM PORT156 cdaepm2@enviacolvanes.co.co		CENTRO DE COSTO 156																																																														
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE TEL: 8286657		CEDULA / TIT/NIT 880904996-1	COD. POSTAL ORIGEN 055420108	CUENTA: 03-001-0004430																																																												
PARA USUARIO EPM DIAGONAL 29 34 B SUR 16 INTERIOR 106																																																																
TEL: 3808080	CEDULA / TIT/NIT 880904996-1	COD. POSTAL 055420108	RECIBE LOS SABADOS: SI																																																													
NOTAS PQR-13157045-H7M6																																																																
Nombre CC. Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: OFICIO																																																														
<table border="1"> <tr> <td>UNIDADES 1</td> <td>DESCONOCIDO Rehusado</td> <td>No.31 1 2</td> </tr> <tr> <td>PESO (g/gramos) 1000</td> <td>No Restado No Redimada</td> <td>No.44 1 2</td> </tr> <tr> <td>PESO VOL 1</td> <td>Dir. errada</td> <td>No.35 1 2</td> </tr> <tr> <td>PESO A COBRAR(kg) 1</td> <td>Otros (Nox Operativa/Cerrado)</td> <td>No.40 1 2</td> </tr> <tr> <td colspan="3">No.34 1 2</td> </tr> <tr> <td colspan="5">1</td> </tr> <tr> <td colspan="5">VALOR DECLARADO 5000</td> </tr> <tr> <td colspan="5">VAL. SERV. ME 0</td> </tr> <tr> <td colspan="5">FLETE VARIABLE 0</td> </tr> <tr> <td colspan="5">OTROS 0</td> </tr> <tr> <td colspan="5">TOTAL FLETE 0</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Fecha de devolución al remitente D. M. A. H. M.</td> </tr> <tr> <td colspan="5">CARTA/REPORTE SI</td> </tr> <tr> <td colspan="5">CDA 0155</td> </tr> </table>					UNIDADES 1	DESCONOCIDO Rehusado	No.31 1 2	PESO (g/gramos) 1000	No Restado No Redimada	No.44 1 2	PESO VOL 1	Dir. errada	No.35 1 2	PESO A COBRAR(kg) 1	Otros (Nox Operativa/Cerrado)	No.40 1 2	No.34 1 2			1					VALOR DECLARADO 5000					VAL. SERV. ME 0					FLETE VARIABLE 0					OTROS 0					TOTAL FLETE 0					Fecha de devolución al remitente D. M. A. H. M.					CARTA/REPORTE SI					CDA 0155				
UNIDADES 1	DESCONOCIDO Rehusado	No.31 1 2																																																														
PESO (g/gramos) 1000	No Restado No Redimada	No.44 1 2																																																														
PESO VOL 1	Dir. errada	No.35 1 2																																																														
PESO A COBRAR(kg) 1	Otros (Nox Operativa/Cerrado)	No.40 1 2																																																														
No.34 1 2																																																																
1																																																																
VALOR DECLARADO 5000																																																																
VAL. SERV. ME 0																																																																
FLETE VARIABLE 0																																																																
OTROS 0																																																																
TOTAL FLETE 0																																																																
Fecha de devolución al remitente D. M. A. H. M.																																																																
CARTA/REPORTE SI																																																																
CDA 0155																																																																

El remitente declara constante que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.envia.co de Colvanes SAS y en las cédulas ubicadas en los puntos de servicio que rendita al servicio acordado entre las partes, su contenido es aceptado expresamente con la suscripción de este documento. Para la presentación del PDR remitente a nuestra pagina web o el PDR 17343670

FDR851

FEC GENERACION/ADMISSION 21/11/2025 11:48			ORIGEN: MEDELLIN	DESTINO: ENVIGADO-ANTIOQUIA																																																												
REMITENTE: EPM PORT156 cdaepm2@enviacolvanes.co.co		CENTRO DE COSTO 156																																																														
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE TEL: 8286657		CEDULA / TIT/NIT 880904996-1	COD. POSTAL ORIGEN 055420108	CUENTA: 03-001-0004430																																																												
PARA USUARIO EPM DIAGONAL 29 34 B SUR 16 INTERIOR 106																																																																
TEL: 3808080	CEDULA / TIT/NIT 880904996-1	COD. POSTAL 055420108	RECIBE LOS SABADOS: SI																																																													
NOTAS PQR-13157045-H7M6																																																																
Nombre CC. Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es: OFICIO																																																														
<table border="1"> <tr> <td>UNIDADES 1</td> <td>DESCONOCIDO Rehusado</td> <td>No.31 1 2</td> </tr> <tr> <td>PESO (g/gramos) 1000</td> <td>No Restado No Redimada</td> <td>No.44 1 2</td> </tr> <tr> <td>PESO VOL 1</td> <td>Dir. errada</td> <td>No.35 1 2</td> </tr> <tr> <td>PESO A COBRAR(kg) 1</td> <td>Otros (Nox Operativa/Cerrado)</td> <td>No.40 1 2</td> </tr> <tr> <td colspan="3">No.34 1 2</td> </tr> <tr> <td colspan="5">1</td> </tr> <tr> <td colspan="5">VALOR DECLARADO 5000</td> </tr> <tr> <td colspan="5">VAL. SERV. ME 0</td> </tr> <tr> <td colspan="5">FLETE VARIABLE 0</td> </tr> <tr> <td colspan="5">OTROS 0</td> </tr> <tr> <td colspan="5">TOTAL FLETE 0</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Fecha de devolución al remitente D. M. A. H. M.</td> </tr> <tr> <td colspan="5">CARTA/REPORTE SI</td> </tr> <tr> <td colspan="5">CDA 0155</td> </tr> </table>					UNIDADES 1	DESCONOCIDO Rehusado	No.31 1 2	PESO (g/gramos) 1000	No Restado No Redimada	No.44 1 2	PESO VOL 1	Dir. errada	No.35 1 2	PESO A COBRAR(kg) 1	Otros (Nox Operativa/Cerrado)	No.40 1 2	No.34 1 2			1					VALOR DECLARADO 5000					VAL. SERV. ME 0					FLETE VARIABLE 0					OTROS 0					TOTAL FLETE 0					Fecha de devolución al remitente D. M. A. H. M.					CARTA/REPORTE SI					CDA 0155				
UNIDADES 1	DESCONOCIDO Rehusado	No.31 1 2																																																														
PESO (g/gramos) 1000	No Restado No Redimada	No.44 1 2																																																														
PESO VOL 1	Dir. errada	No.35 1 2																																																														
PESO A COBRAR(kg) 1	Otros (Nox Operativa/Cerrado)	No.40 1 2																																																														
No.34 1 2																																																																
1																																																																
VALOR DECLARADO 5000																																																																
VAL. SERV. ME 0																																																																
FLETE VARIABLE 0																																																																
OTROS 0																																																																
TOTAL FLETE 0																																																																
Fecha de devolución al remitente D. M. A. H. M.																																																																
CARTA/REPORTE SI																																																																
CDA 0155																																																																

El remitente declara constante que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.envia.co de Colvanes SAS y en las cédulas ubicadas en los puntos de servicio que rendita al servicio acordado entre las partes, su contenido es aceptado expresamente con la suscripción de este documento. Para la presentación del PDR remitente a nuestra pagina web o el PDR 17343670

FDR851