


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	Numero de respuesta	20250130209368
	Envigado, Antioquia	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,

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

PQR-13157045-H7M6



COLVANCES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 17-10 Bogotá
Atención al usuario Tel (1) 7343670
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 0680 de marzo 14/2006
Lic. Min. 001308 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Min. C
CIU 4923 Transporte de Mercadería
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055055301

CUFE
Somos Autorizados por Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000230 Dic/2024
Agente Receptor de IVA

REC GENERACION/ADMISSION 21/11/2025 11:48		ORIGEN: MEDELLIN DESTINO: ENVIGADO-ANTIOQUIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA:	
REMITENTE: EPM PORT156		CENTRO DE COSTO 156		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES 1		Desconocido No.31		INTENTO DE ENTREGA	
TEL 8286657		PESO (gramos) 1000		Rehusado No.44		1 D M A	
PARA USUARIO EPM		PESO VOL 1		No Reside No.35		2 D M A	
DIAGONAL 29 34 B SUR 16 INTERIOR 106		PESO A COBRAR(Kg) 1		No Reclamada No.40		1 D M A	
TEL 3808080		CEDULA / TI / NIT 880904996-1		De errata No.34		2 D M A	
COD. POSTAL ORIGEN 055420108		CUENTA: 03-001-0004430		Otros (No Operativa/cerrado)		1 D M A	
NOTAS		RECIBE LOS SABADOS: SI		Fecha de devolución al remitente		Guía complementaria de devolución	
PQR-13157045-H7M6		VALOR DECLARADO 5000		D: M: A: H: M:		Recibe a satisfacción / Nombre CC y Sello Destinatario	
Nombre CC-Remitente		VAL SERV ME 0		Observaciones en la entrega:		12.010.205	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		FLETE VARIABLE 0		FALTAN DATOS EN LA DIRECCIÓN.		11.800.185.306-4	
OFICIO		OTROS 0		TOTAL FLETE 0			
		CARTAPORTE SI		Fecha estimada de entrega: 22/11/2025			
				CDA 0155			

El usuario de esta empresa consiente que los contenidos del contrato que se encuentren publicados en la página web www.envia.co de Colvances SAS y en las páginas ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido abarcará expresamente con la suscripción de este documento. Para la presentación del PQR remitente a nuestra página web o al PDX (1) 7343670.

PRECEDENTE



COLVANCES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 17-10 Bogotá
Atención al usuario Tel (1) 7343670
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 0680 de marzo 14/2006
Lic. Min. 001308 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Min. C
CIU 4923 Transporte de Mercadería
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055055301

CUFE
Somos Autorizados por Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000230 Dic/2024
Agente Receptor de IVA

REC GENERACION/ADMISSION 21/11/2025 11:48		ORIGEN: MEDELLIN DESTINO: ENVIGADO-ANTIOQUIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA:	
REMITENTE: EPM PORT156		CENTRO DE COSTO 156		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES 1		Desconocido No.31		INTENTO DE ENTREGA	
TEL 8286657		PESO (gramos) 1000		Rehusado No.44		1 D M A	
PARA USUARIO EPM		PESO VOL 1		No Reside No.35		2 D M A	
DIAGONAL 29 34 B SUR 16 INTERIOR 106		PESO A COBRAR(Kg) 1		No Reclamada No.40		1 D M A	
TEL 3808080		CEDULA / TI / NIT 880904996-1		De errata No.34		2 D M A	
COD. POSTAL ORIGEN 055420108		CUENTA: 03-001-0004430		Otros (No Operativa/cerrado)		1 D M A	
NOTAS		RECIBE LOS SABADOS: SI		Fecha de devolución al remitente		Guía complementaria de devolución	
PQR-13157045-H7M6		VALOR DECLARADO 5000		D: M: A: H: M:		Recibe a satisfacción / Nombre CC y Sello Destinatario	
Nombre CC-Remitente		VAL SERV ME 0		Observaciones en la entrega:		12.010.205	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		FLETE VARIABLE 0		FALTAN DATOS EN LA DIRECCIÓN.		11.800.185.306-4	
OFICIO		OTROS 0		TOTAL FLETE 0			
		CARTAPORTE SI		Fecha estimada de entrega: 22/11/2025			
				CDA 0155			

El usuario de esta empresa consiente que los contenidos del contrato que se encuentren publicados en la página web www.envia.co de Colvances SAS y en las páginas ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido abarcará expresamente con la suscripción de este documento. Para la presentación del PQR remitente a nuestra página web o al PDX (1) 7343670.

PRECEDENTE