

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

06/01/2026

13/01/2026

**Advertencia: La notificación se considerará
surtida al finalizar el día siguiente al retiro
del Aviso.**



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13251190-R7K7

Fecha Creación: 12/12/2025 09:42:30 AM

Contacto: Alba Ruby Tobon Restrepo

Instalación: 190086100600920101

Dirección: RURAL_190086100600920101_190086100600920101

Meses Reclamados:

Servicio: Gas Natural Comprimido (GNC)

Municipio: BELMIRA

Causa: Inconformidad con la Información

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Alba Ruby Tobón Restrepo Cc: 21530375 Tel: 3205317467 Dir: RURAL_190086100600920101_190086100600920101 Contrato: 12341150 Autoriza SMS: SI Correo: albarubytobon@gmail.com Id: 51834587-6314-41d1-9166-abb3ca9596ef Observación: CLIENTE INSISTE, usuaria presenta inconformidad con la revisión periódica de GAS de los 5 años, ya que ella tenía la RP programada para el día 15/07/2025 de 7:00 a 12:00 pm pero nunca fueron ni la llamaron y tampoco le informaron que la tenía que volver a reprogramar en caso de que no fuera el personal, adicional a ello el técnico pone que hace visita para RP y que no habían encontrado la dirección y ella puso un teléfono para que la llamaran antes de ir para atender al técnico, usuaria informa que es fácil de llegar al domicilio ya que su factura llega sin problemas, el servicio fue suspendido por RP hoy 12/12/2025 y no se encuentra conforme con los cobros de reconexión que le vayan a realizar ya que insiste que no fue notificada. Favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-13251190-R7K7

Fecha Respuesta: 29/12/2025 10:00:14 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Con el fin de dar respuesta a la queja presentada por medio de la línea 604 44 44 115, le informamos que una vez gestionada la misma, se encontró que esta es No imputable, debido a que no se evidencian errores de procedimientos por parte del personal. Nuestro equipo informa lo siguiente: "Se realizó la validación y el análisis del caso. Se estableció contacto con la usuaria para confirmar su versión de los hechos, quien informó que no llegaron a la cita programada en el mes de julio y que no le indicaron que debía programar nuevamente la visita. Durante la revisión se evidenció que la visita programada para el 18/07/2025 no se pudo llevar a cabo debido a que no fue posible ubicar el predio. Adicionalmente, se intentó contactar a la usuaria en varias ocasiones, sin obtener respuesta." Se valida la información y en el sistema no registra cobro por suspensión del servicio". 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.

Resuelto por:

CATALINA ARCILA BETANCUR

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



www.envia.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

Id mensaje:	1466739
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	albarubytobon@gmail.com - Alba Ruby Tobon Restrepo
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13251190-R7K7
Fecha envío:	2025-12-30 13:48
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	1

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.	Fecha: 2025/12/30 Hora: 13:49:27		Tiempo de firmado: 2025/12/30 13:49:27 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo está llena.)	Fecha: 2025/12/30 Hora: 13:49:28	Dec 30 13:49:28 cl-t205-282cl postfix /smtp[13488]: 804A612487F9: to=<albarubytobon@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [17 2.253.135.26]:25, delay=1.5, delays=0.13/0/1.1/0.23, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp- in.l.google.com[172.253. 1 35.26] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support. google.com/mail/?p=OverQ u otaTemp 586e51a60fabf- 3fdabb8ee4si26557500fac.1 5 7 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/30 13:59:29 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/30 Hora: 13:59:32	Consumo para id 1466739, estado 55: --- [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: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13251190-R7K7

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)
Detalle-PQR-13251190-R7K7-3490.pdf	application/pdf	a6159c99a3b74fa6d130428524b7b36960f9cccdaddf0b20d26d72cc025174acc

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
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-13251190-R7K7..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co