

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-13279660-D3K5 Fecha Creación: 24/12/2025 12:09:52 PM
Contacto: Ruben Dario Durango Arbelaez
Instalación: 040719009300561100
Dirección: CL 9 SUR CR 79 C -56 (INTERIOR 1100)

Meses Reclamados:

Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Comportamiento Funcionario, trabajador o contratista Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

RUBEN DARIO DURANDO CC: 98520402 Tel: 3145467543 Dir: CL 9 SUR CR 79 C -56 (INTERIOR 1100) Autoriza SMS: SI Correo: kami0411@hotmail.com Id: 9fddc0f5-9141-4d75-93c1-d86933a851db Usuario muy inconforme porque tenia cita para revisión del servicio de gas por variación de consumo el 24/12/2025 con la orden # 616310632 en la jornada de la mañana pero el personal no se presento. Indica que es una falta de respeto que lo hagan desplazarse al local para atender aun personal que no va a asistir. Pide que se tomen correctivos con el personal. Favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-13279660-D3K5 Fecha Respuesta: 26/12/2025 03:52:24 PM
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 visita instalación el día: 26/12/2025. Nadie para atender. Se visita la instalación y no se encontró a nadie para atender la queja, se llama al número de contacto suministrado por el usuario y no contesta| Usuario queda enterado del informe del requerimiento". 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:	1466691
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	kami0411@hotmail.com - Ruben Dario Durango Arbelaez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13279660-D3K5
Fecha envío:	2025-12-30 10:32
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	Fecha: 2025/12/30 Hora: 10:35:12		Tiempo de firmado: 2025/12/30 10:35:12 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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.			
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/12/30 Hora: 10:35:13	Dec 30 10:35:13 cl-t205-282cl postfix /smtp[20417]: 9DCE21248877: to=<kami0411@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.40.30]:25, delay=0.61, delays=0.1/0/0.31/0.19, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.40.30] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [CY4PEPF0000FCC1.namprd03.prod.outlook.com 2025-12-30T15:35:13.096Z 08DE45955C64E288] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/30 10:45:35 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/30 Hora: 10:45:38	Consumo para id 1466691, 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: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13279660-D3K5

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-13279660-D3K5-6393.pdf	application/pdf	2fe8ce757073f22341a989ebfd13433a9cdb0cb6146ecd8910c7b38829de3114

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-13279660-D3K5..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co