

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera      Retiro en cartelera  
09/12/2025                15/12/2025

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-13217832-Q0P1                      Fecha Creación: 27/11/2025 12:08:57 PM

Contacto: Jony Alexander Rodas Cruz

Instalación: 058415001100070301

Dirección: CL 85 CR 41 A -7 (INTERIOR 301 )

Meses Reclamados:

Servicio: Gas Natural Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Incumplimiento de la revisión en las  
fechas establecidas

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Jony Alexander Rodas Cruz Cc: 3474181 Tel:-3508927374- Dir:CL 85 CR 41 A -7 (INTERIOR 301 )  
Autoriza SMS: si Correo genios86@hotmail.com Id 6f92aab0-e7bb-4c93-ac51-ae61405ce722  
CLIENTE INSISTE Se comunica usuario porque asegura que tenia asignada la cita de la revisión  
periódica del gas el 24/11 y le incumplieron, no se encuentra registro, por favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-13217832-Q0P1                      Fecha Respuesta: 03/12/2025 11:05:56 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Con el fin de dar respuesta a la queja presentada por medio de la Línea de Atención 44 44 115, le informamos que una vez gestionada la misma, se encontró que esta es no imputable. Tras realizar la validación y análisis del caso, se evidencia lo siguiente: En nuestros registros se encuentran programadas visitas para los días 14/11/2025 y 20/11/2025. El 14/11/2025, el inspector presentó retrasos en la ejecución de la ruta debido a aspectos técnicos en otras visitas, razón por la cual no fue posible atender la instalación en la franja programada. Durante esta jornada se intentó contactar al usuario, pero no fue posible establecer comunicación. El 20/11/2025, se visitó el predio en la franja correspondiente; sin embargo, el usuario se encontraba ausente. Posteriormente, se reprogramó la visita para el 28/11/2025, la cual se realizó de manera efectiva, pero la vivienda no quedó certificada debido a un error crítico identificado durante la revisión. Actualmente se mantiene contacto con el usuario para reprogramar la revisión periódica. No obstante, el usuario indica que aún no realiza las reparaciones requeridas. Se le ha informado que estas deben ejecutarse a la mayor brevedad posible, dado que su certificado se encuentra vencido desde el 13/11/2025 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:

---

YENNY ALEJANDRA GUTIERREZ CALDERON

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## 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:	1452859
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	genios86@hotmail.com - Jony Alexander Rodas Cruz
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13217832-Q0P1
Fecha envío:	2025-12-04 16:35
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<p>● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b></p> <p>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 - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b></p>	<p>Fecha: 2025/12/04 Hora: 16:36:03</p>		<p><b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/04 16:36:03</p> <p><b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<p>● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)</b></p>	<p>Fecha: 2025/12/04 Hora: 16:37:00</p>	<p>--63db7492-f6b8-4701-8f6e-53bf3f32db2e Content-Type: multipart/alternative; differences=Content-Type; boundary="ot;372b861a-25f2-41cc-9290-4b52ac8f7009&amp;quot; --372b861a-25f2-41cc-9290-4b52ac8f7009 Content-Type: text/plain; charset="iso-8859-1" Content-Transfer-Encoding: quoted-printable Delivery has failed to these recipients or groups: Jony Alexander Rodas Cruz (genios86@hotmail.com)&lt;mailto:genios86@hotmail.co= m&gt; The recipient's mailbox is full and can't accept messages now. Please try resending your message later, or contact the recipient directly. Diagnostic information for administrators: Generating server: IAOPR02MB9146.namprd02.prod.outlook.com genios86@hotmail.com Remote server returned '554 5.2.2 mailbox full; STOREDRV.Deliver.Exception:= QuotaExceededException; Failed to process message due to a permanent exception with message</p>	<p><b>Tiempo de firmado:</b></p> <p><b>Política:</b></p>

● Consumo WS notificacion

Fecha: 2025/12/04  
Hora: 16:37:00

Consumo para id 1452859, 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-13217832-Q0P1

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-13217832-Q0P1-8739.pdf	application/pdf	6a18ad628b8c2e83bb34bff9db222d2344b98443c92c8c796683ab223ae40e54

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-13217832-Q0P1..

Gracias por utilizar los medios digitales

[www.envia.co](http://www.envia.co)