

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
10/02/2026 16/02/2026

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-13376474-M5F2

Fecha Creación: 04/02/2026 08:02:35 AM

Contacto: Kirley Arevalo Agudelo

Instalación: 051918000000150000

Dirección: CL 18 CR 90 -15

Meses Reclamados:

Servicio: Gas Natural Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Entrega inoportuna o no entrega de la
factura

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Kirley Arevalo Agudelo Cc: 71750069 Tel: 3194322583-3208835153 Dir CL 18 CR 90 -15 Autoriza
SMS: si Correo kirley074@gmail.com Id b9df1f5a-fcd1-4d1a-9d9f-2947068c876d Se comunica usuaria
para informar que no esta recibiendo la factura contrato 13254180, se solicita entrega oportuna, por
favor validar.

Nro. Respuesta: PQR-13376474-M5F2

Fecha Respuesta: 05/02/2026 03:12:27 PM

Resultado: Accede imputable a EPM

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 Imputable, debido a que se evidencian errores de procedimientos por parte del personal. Nuestro equipo informa lo siguiente: "Se visita instalación y al revisar la información para la atención de la queja, pudimos darnos cuenta que no se observa ningún obstáculo para haber realizado la entrega correcta. Se entrega duplicado de factura del mes de febrero y se indica que se hará control de entrega y seguimiento. Se le explica al cliente la gestión, queda conforme con la atención brindada al 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:

CLAUDIA MARIA GALLO FORONDA
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: | 1491346 |
| Remitente: | Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com |
| Cuenta Remitente: | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co |
| Destinatario: | kirley074@gmail.com - Kirley Arevalo Agudelo |
| Asunto: | Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13376474-M5F2 |
| Fecha envío: | 2026-02-09 08:30 |
| 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: 2026/02/09 Hora: 08:31:19 | | Tiempo de firmado: 2026/02/09 08:31:19 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 está llena.) | Fecha: 2026/02/09 Hora: 08:31:21 | Feb 09 08:31:21 mail postfix/smtp [1674974]: 7C4B31E20316: to=<kirley074@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26]:25, delay=1.5, delays=0.09/0/1.3/0.14, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.1.16.26] 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=OverQuotaTemp ffacd0b85a97d-43629a6f87asi20781830f8f.502 - gsmtp (in reply to RCPT TO command)) | Tiempo de firmado: 2026/02/09 08:42:21 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● Consumo WS notificación | Fecha: 2026/02/09 Hora: 08:42:26 | Consumo para id 1491346, 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-13376474-M5F2

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-13376474-M5F2-8882.pdf | application/pdf | d87721b0c50c743ff2db221f5428653b0417393dc58648a5b84122c9feb7ecde |

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-13376474-M5F2..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co