

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera
15/01/2026

Retiro en cartelera
21/01/2026

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-13293171-L0Z7

Fecha Creación: 05/01/2026 11:27:45 AM

Contacto: Camila Suarez Romo

Instalación: 092411601301000202

Dirección: CL 21 F CR 41 C -100 (INTERIOR 202)

Meses Reclamados:

Servicio: Gas Natural Regulado

Municipio: BELLO

Causa: Suspensión o corte del servicio

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Camila Suarez Romo Cc: 1020491802 Tel: 3052598303 Dir: CL 21 F CR 41 C -100 (INTERIOR 202) dirección afectada Contrato: 11027542 Autoriza SMS: SI Correo: camilasuarezromo11a@gmail.com Id: 480873b9-9a69-4a3c-80b5-2f46a20df390 Observación: REQ-003134227- Usuaria presenta inconformidad con la suspensión del servicio de GAS, se encuentra al día con los servicios, se hace la validación y la dirección que debieron suspender era la dirección CL 21 F CR 41 C -100 (INTERIOR 203) ya que tiene un reporte por olor a GAS en la instalación, favor validar caso y reconectar de nuevo el servicio de GAS del interior 202 y suspender la del interior 203 que es la dirección la cual tiene el reporte por fuga y si es posible llamar antes de ir para estar pendiente del personal.

Nro. Respuesta: PQR-13293171-L0Z7

Fecha Respuesta: 13/01/2026 08:23:07 AM

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 realizó visita técnica a la instalación objeto de la PQR, durante la cual se verificó un error atribuible al contrato al momento de la suspensión del servicio. En el desarrollo de la inspección se constató que el funcionario encargado efectuó la suspensión de manera incorrecta, realizándola en una instalación que no correspondía al interior correcto. En consecuencia, se procedió a habilitar nuevamente el servicio que había sido afectado de forma indebida. Adicionalmente, se verificó que la instalación quedó operando en correctas condiciones y se aclaró la situación al usuario. No obstante, lo anterior, se deja constancia de que el interior 203 permanece suspendido debido a la existencia de un escape en la red interna, específicamente en la válvula de la cocina. Durante la visita se comprobó que dicho escape continúa vigente en la instalación, por lo cual se mantiene la suspensión hasta tanto se realicen las correcciones necesarias. Como plan de mejor se habla con el funcionario de la situación presentada y consecuencias del error de la atención y se hace llamado de atención verbal." 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.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



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:	1473087
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	camilasuarezromo11a@gmail.com - Camila Suarez Romo
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13293171-L0Z7
Fecha envío:	2026-01-14 14:03
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: 2026/01/14 Hora: 14:04:38		Tiempo de firmado: 2026/01/14 14:04:38 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: 2026/01/14 Hora: 14:04:40	Jan 14 14:04:40 cl-t205-282cl postfix /smtp[7276]: 068051248819: to=<camilasuarezromo11a@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[17.2.253.135.27]:25, delay=1.7, delays=0.12/0/1.3/0.27, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.1.35.27] 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 5614622812f47-45a5e31753csi16168123b6e.8 8 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/14 14:14:45 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2026/01/14 Hora: 14:14:49	Consumo para id 1473087, 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-13293171-L0Z7

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-13293171-L0Z7-4087.pdf	application/pdf	ff618a001152ff82fe0c71c3135a3df9734c4134400cd0dd326fb12702895bb4

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-13293171-L0Z7..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co