

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera      Retiro en cartelera  
16/12/2025                  22/12/2025

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-13235949-R3C1                      Fecha Creación: 04/12/2025 12:52:32 PM  
Contacto: Cruz Elena Velez Velez  
Instalación: 017414006500120201  
Dirección: CL 74 SUR CR 46 E -12 (INTERIOR 201 )  
Meses Reclamados:  
Servicio: EPM a tu puerta                      Municipio: SABANETA  
Causa: Demora en Atender Petición                      Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Orden: ORD -02278627 PED-3655424-S8Z8 Proveedor: Dismogas Nombre: Cruz Elena Velez Velez  
Cc: 42820697 Tel: 5960989 3137927181 Dir: CL 74 SUR CR 46 E -12 (INTERIOR 201 ) Correo:  
1959@gmail.com Id: 59aa7aca-9d53-4310-9b76-f5e70267dc57 Se comunica usuario muy inconforme,  
ya que no le dieron atención a su reprogramación para la orden ORD que tenía programada para el día  
04/12/25 en horas AM y hasta la fecha no se han comunicado con ella ni han programado una nueva  
atención

Nro. Respuesta: PQR-13235949-R3C1                      Fecha Respuesta: 11/12/2025 01:18:40 PM  
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Con el fin de dar respuesta a la queja presentada por medio de la Línea de Atención 44 44 800, le informamos que una vez gestionada la misma, nos indican que esta es imputable y nos brindan la siguiente información: " \*DM\_QUEJA VALIDA\* 1 Se valida información de servicio técnico, el cual presento retraso en ruta, visito usuario iniciando la franja pm, orden atendida registrada en sistema en estado de cotización vigente. Agradecemos a la usuaria su disposición para permitir la atención en una franja horaria diferente a la inicialmente acordada. Reiteramos el compromiso de la oferta EPM a tu Puerta con la prestación de un servicio responsable, oportuno y seguro, tanto para nuestros usuarios como para sus equipos. " 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:

---

DAISSY NATALIA CHICA GOMEZ  
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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1456064
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	1959@gmail.com - Cruz Elena Velez Velez
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13235949-R3C1
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-11 17:23
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/12/11 Hora: 17:25:29		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/11 17:25:29  <b>Política:</b> 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 - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b>			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/12/11 Hora: 17:25:29	Dec 11 17:25:29 cl-t205-282cl postfix /smtp[32329]: 1C68F1248829: to=<1959@gmail.com>, relay=google-smtp-in.l.google.com[142.251.111.27]:25, delay=0.31, delays=0.1/0.15/0.05, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.27] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuc h User d75a77b69052e-4f1bd6f2fccsi48817861cf.19 5 - smtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/11 17:35:46  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/11 Hora: 17:35:50	Consumo para id 1456064, 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-13235949-R3C1

### 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-13235949-R3C1-3187.pdf	application/pdf	fe71e75bcec965852ade1ba3411992627d6609f55dc838f22122bd2d8463ff40

### 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-13235949-R3C1..

Gracias por utilizar los medios digitales

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