

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
16/09/2025 22/09/2025

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-12994976-R2F4 Fecha Creación: 03/09/2025 01:08:32 PM
Contacto: Luz Estella Gonzalez Henao
Instalación: 059612306100060301
Dirección: CL 92 C CR 66 A -6 (INTERIOR 301)
Meses Reclamados:
Servicio: Gas Natural Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con la Información Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Luz Estella Gonzalez Henao Cc: 32210276 Tel:3136871993 Dir: CL 92 C CR 66 A -6 (INTERIOR 301) Autoriza SMS: SI Correo:deisyhenao1217@gmail.com Id:313785c9-50c7-40ec-a67f-ba3d0fe19b5a Cliente insiste: Muy inconforme por la no reconexión del gas, indica tenía la certificación para el 02/09/2025 y el funcionario no quiso reconectar, porque no contesto el celular y en el inmueble si había un adulto que lo atendiera y por pereza del funcionario no le reconectaron y debido a eso debe quedarse mas días sin gas por el funcionario no hacer el trabajo, se solicita se revise

Nro. Respuesta: PQR-12994976-R2F4 Fecha Respuesta: 10/09/2025 08:09:27 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 El día 02 de septiembre de 2025, en la franja programada, nuestro funcionario se presentó en la dirección registrada. Al momento de la visita: Se realizó el llamado a la puerta, sin obtener respuesta; se efectuó contacto telefónico al número suministrado, sin respuesta; se esperaron aproximadamente 20 minutos en el sitio. Finalmente, se dejó comunicado P646 con la información correspondiente para que pudiera reprogramar la visita. Dado que la instalación contaba con un certificado vencido, era indispensable realizar la inspección para proceder con el retiro del dispositivo y posterior reconexión. La instalación quedó debidamente certificada y con el servicio en condiciones de normalidad el 06/09/2025. Entendemos las incomodidades que pudo generar esta situación y reiteramos que se actuó conforme al procedimiento establecido para garantizar la seguridad de la instalación y el cumplimiento de la normatividad vigente. 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.

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 en los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1398176
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	deisyhenao1217@gmail.com - Luz Estella Gonzalez Henao
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12994976-R2F4
Fecha envío:	2025-09-12 16:04
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/09/12 Hora: 16:05:48	Tiempo de firmado: Sep 12 21:05:48 2025 GMT 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: 2025/09/12 Hora: 16:05:48	Sep 12 16:05:48 cl-t205-282cl postfix/smtp[26235]: 852DF12487FB: to=<deisyhenao1217@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.122.27]:25, delay=0.3, delays=0.08/0/0.15/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.122.27] 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=NoSuchUser d75a77b69052e-4b639e0450fsi26840441cf.711 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/09/12 Hora: 16:16:28	Consumo para id 1398176, 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.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft

Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12994976-R2F4

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12994976-R2F4..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12994976-R2F4-1792.pdf	9c5957fcef16c5406f35b64448581c2ca03676ce4a43ac7627a1872fad56210

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.

www.envia.co